

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNIT RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RAJA AHMAD THABIB
PROVINSI KEPULAUAN RIAU**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat
Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

OKKY RIZKI AZIZI

NIM. 500704648

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2018

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARI

TAPM yang berjudul tentang Analisis Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Batam, Juli 2018

Yang Menyatakan,



(OKKY RIZKI AZIZI, S.Sos)

NIM. 500704648

Abstrak

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan berlandaskan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka dan usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit merupakan salah satu bagian dari pelayanan publik dan ini merupakan kewajiban yang dalam hal ini dilaksanakan oleh pemerintah daerah. Adapun arti dari pelayanan publik itu sendiri ialah pemenuhan keinginan dan juga kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Oleh karena itu publik (masyarakat) tentu saja mengharapkan pelayanan tersebut dengan bertujuan agar dapat memenuhi kebutuhan bagi masyarakat. Rumah sakit sebagai salah satu pelayanan publik di bidang kesehatan menyediakan unit rawat jalan sebagai salah satu media pelayanan medis, unit rawat jalan adalah pelayanan medis kepada seorang pasien untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya, tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap. Dalam prakteknya masih banyak dijumpai gejala permasalahan berkaitan dengan Analisis Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau.

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian adalah: “Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau?”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa serta mengetahui penghambat Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, jenis penelitiannya adalah deskriptif. Subjek penelitian adalah Kepala Bidang Pelayanan Medik dan pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau. Adapun pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, dan dokumentasi.

Temuan di lapangan menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau maka di dapati hasilnya belum berjalan dengan baik dan perlu ditingkatkan merujuk kepada aspek penghambat yang belum sesuai dengan visi dan misi dari Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan

Abstract

Public service is an activity which is conducted by a person or group of people based on material factors through certain systems, procedures and methods in order and effort to fulfill the interests of others by their rights. Basically every human need service, even in the extreme can be said that service can not be separated with human life. The services provided by hospitals are one part of the public service and this is an obligation which in this case is implemented by the local government. The meaning of the public service itself is the fulfillment of the wishes and also the needs of society by the State organizers. Therefore the public (the community) of course expect the service with aims in order to meet the needs for the community. The hospital as one of the public services in the health sector provides an outpatient unit as one of the media medical services, outpatient unit is a medical service to a patient for the purpose of observation, diagnosis, treatment, rehabilitation, and other health services, without requiring the patient to be hospitalized. In practice there are still many symptoms of problems related to Quality Analysis Services Outpatient Unit Regional General Hospital of King Ahmad Thabib Province of Riau Islands.

The study in the research are: "How is the Quality of Outpatient Service Unit of Raja Ahmad Thabib Regional General Hospital of Riau Islands Province?". This study aims to analyze and know the inhibitory Service Quality Unit Outpatient General Hospital Regional Ahmad Thabib Province Riau Islands Province. This research use qualitative research approach, the type of research is descriptive. The research subjects are Head of Medical Service and patient of Outpatient Unit of Raja Ahmad Thabib General Hospital of Riau Islands Province. The collection of data used are interviews, and documentation.

The findings in the field indicate that the Quality of Outpatient Service Unit of Raja Ahmad Thabib Provincial Hospital of Riau Islands Province is found that the results have not run well and need to be improved referring to the obstacles that are not in accordance with the vision and mission of Raja Ahmad Thabib Regional General Hospital Riau Islands Province.

Keywords: Quality, Service

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Analisis Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau

Penyusun TAPM : Okky Rizki Azizi, S.Sos

NIM : 500704648

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Hari/Tanggal : Rabu / 1 Agustus 2018

Menyetujui :

Pembimbing II,

Pembimbing I,

Dr. Darmanto, M.Ed
NIP.19591027 198603 1 003

Drs. H. Svamsul Bahrum, M.Si., Ph.D
NIP. 19620508 198702 1 004

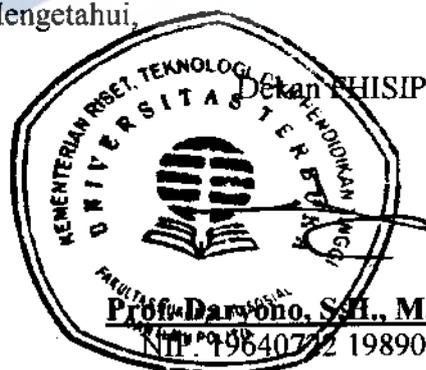
Penguji Ahli

Prof. Dr. Aries Djaenuri, M.A
NIP.

Mengetahui,

Ketua Pascasarjana Hukum,
Sosial dan Politik

Dr. Darmanto, M.Ed
NIP.19591027 198603 1 003



Prof. Darsono, S.H., M.A., Ph.D.
NIP. 19640722 198903 1 019

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama : Okky Rizki Azizi, S.Sos
 NIM : 500704648
 Program Studi : Magister Administrasi Publik
 Judul Tesis : Analisis Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit
 Umum Dacrah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan
 Riau

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Komisi Penguji TAPM Program Pascasarjana Program Studi Administrasi Publik Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal : Rabu / 01 Agustus 2018
 Waktu : 14.30 s.d 16.00 WIB

dan telah dinyatakan LULUS

KOMISI PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji : **Dr. Darmanto, M.Ed**
 NIP. 19591027 198603 1 003

Penguji Ahli : **Prof. Dr. Aries Djaenuri, M.A**
 NIP.

Pembimbing I : **Drs.Syamsul Bahrum, M.Si., Ph.D**
 NIP. 19620508 198702 1 004

Pembimbing II : **Dr. Darmanto, M.Ed**
 NIP. 19591027 198603 1 003

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

LEMBAR LAYAK UJI

Yang bertandatangan di bawah ini, Saya selaku Pembimbing TAPM dari mahasiswa,

NAMA/NIM : Okky Rizki Azizi / 500704648

Judul TAPM : Analisis Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan Rumah
Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi
Kepulauan Riau

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa TAPM dari mahasiswa yang berangkutan
sudah/baru* selesai sekitar 100% sehingga dinyatakan sudah layak uji/belum
layak uji* dalam Ujian Sidang Tugas Akhir Program Magister (TAPM).

Demikian keterangan ini dibuat untuk menjadikan periksa.

Batam, 01 Juli 2018

Pembimbing II

Dr. Darmanto, M.Ed
NIP. 19591027 198603 1 003

Pembimbing I

Drs. Syamsul Bahrum, M.Si., Ph.D
NIP. 19610508 198702 1 004

*) Coret yang tidak perlu

Kata Pengantar

Puji syukur alhamdulillah peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat, dan hidayah-Nya, penyusunan TAPM yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau” dapat diselesaikan dengan baik.

Peneliti menyadari bahwa dalam proses penulisan TAPM ini banyak mengalami kendala, namun berkat bimbingan, bantuan, dan kerjasama dari berbagai pihak dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik.

Ucapan terimakasih peneliti sampaikan pula kepada:

1. Drs.Syamsul Bahrum,M.Si.,Ph.D selaku pembimbing I dalam penulisan TAPM ini yang telah banyak memberikan saran dan masukan.
2. Dr.Darmanto, M.Ed selaku pembimbing II dalam penulisan TAPM ini yang telah banyak memberikan saran dan masukan.
3. Seluruh tutor pada program MAP Universitas Terbuka Batam, yang telah memberikan pengetahuan, bimbingan dan arahan serta saran sehingga penulis dapat menyelesaikan TAPM ini.
4. Bapak dr. Muchtar Lutfi Munawar, Sp.P selaku Pemimpin BLUD Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau, KABID/KASI/staf/pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang yang telah memberikan data/informasi yang peneliti butuhkan dalam pembuatan tesis ini.

5. Kedua orang tua peneliti yaitu Ayahanda alm. Tafruddin Jarjis dan Ibunda Ermiwaty Munir, yang sangat peneliti banggakan dan sayangi yang telah memberikan motivasi, mendidik, mendoakan, sehingga dapat menyelesaikan TAPM ini.
6. Kakak - kakak yang peneliti banggakan Tommy Muhammadi, Heni Febrianova, Mayko Abdi Firdausi, Suci Wulandari Iskandar, Dodi Irawan, Ony Mardiansyah yang telah memberikan semangat dan mengajarkan banyak hal kepada peneliti.
7. Rekan-rekan seperjuangan pada program MAP Universitas Terbuka Batam yang selalu bersama-sama berjuang dalam mencapai gelar ini.

Semoga Allah memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya. Dengan segala kerendahan hati peneliti mengaharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan TAPM ini. Semoga TAPM ini bermanfaat khususnya bagi peneliti, umumnya bagi kita semua.

Tanjungpinang, 01 Agustus 2018



OKKY RIZKI AZIZI

RIWAYAT HIDUP PENULIS

Nama : Okky Rizki Azizi

NIM : 50070468

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Tempat/Tanggal Lahir : Tanjungpinang/ 21 Oktober 1991

Riwayat Pendidikan : Lulus SD 025 Kota Tanjungpinang (Kepulauan Riau)

Lulus SMPIT Serambi Mekkah Kota Padang Panjang
(Sumatera Barat)

Lulus SMAN 2 Kota Tanjungpinang (Kepulauan Riau)

Lulus S1 Universitas Maritim Raja Ali Haji Kota
Tanjungpinang (Kepulauan Riau)

Riwayat Pekerjaan : Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau

Batam, 01 Agustus 2018



Okky Rizki Azizi
NIM. 500704648

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak.....	i
Lembar Pernyataan.....	iii
Lembar Layak Uji.....	iv
Lembar Persetujuan.....	v
Lembar Pengesahan.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Riwayat Hidup.....	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
A Latar Belakang Masalah.....	1
B Perumusan Masalah.....	7
C Tujuan Penelitian.....	8
D Kegunaan Penelitian.....	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A Kajian Teori.....	10
1 Pelayanan.....	10
2 Pelayanan Publik.....	13
3 Pelayanan Kesehatan.....	19
4 Kualitas Pelayanan.....	21
5 Faktor Penghambat.....	28
B Penelitian Terdahulu.....	29
C Kerangka Berfikir.....	32
D Operasional Konsep.....	33
I Kualitas Pelayanan.....	34
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A Jenis Penelitian.....	41
B Informan dan Teknik Penetapan Informan.....	41

C	Instrumen Penelitian.....	42
D	Prosedur Pengumpulan Data.....	42
1	Jenis dan Sumber Data.....	42
2	Cara Pengumpulan Data.....	43
E	Metode Analisis Data.....	44
F	Lokasi dan Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	45

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN

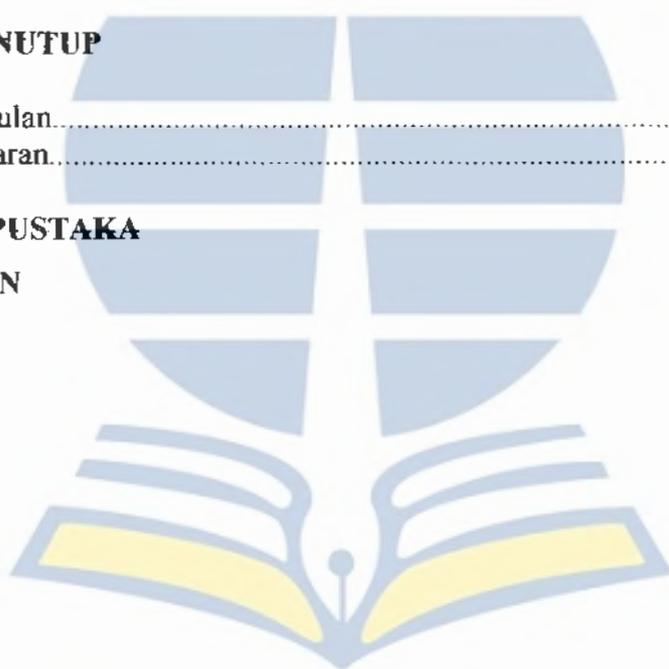
A	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	47
B	Karakteristik Responden.....	66
C	Analisa mengenai kualitas pelayanan.....	70
D	Hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan.....	101

BAB V PENUTUP

A	Kesimpulan.....	104
B	Saran-saran.....	105

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



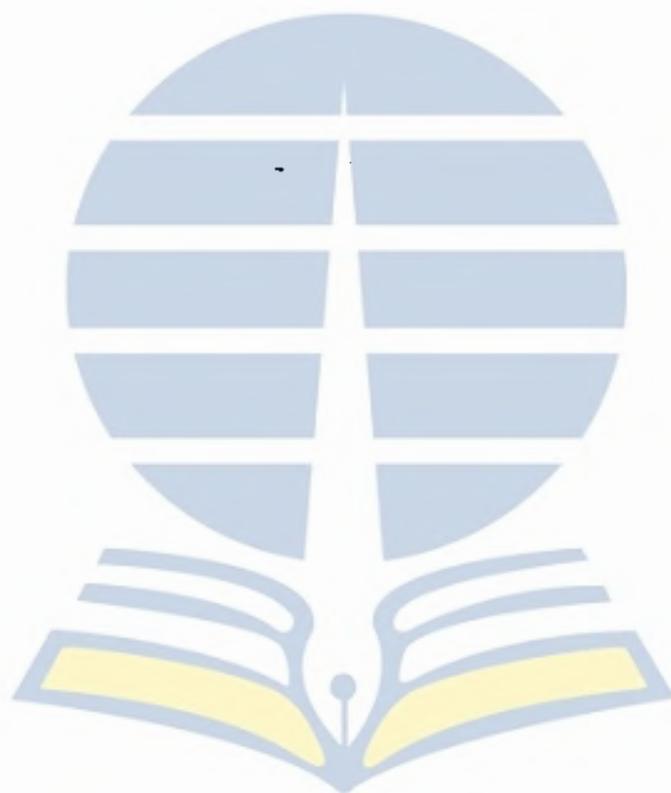
Daftar Tabel

1. Tabel II.1 Penelitian Terdahulu	31
2. Tabel III.1 Jadwal Penelitian	46
3. Tabel IV.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	66
4. Tabel IV.2 Karakteristik Responden berdasarkan Umur	67
5. Tabel IV.3 Karakteristik Reponden berdasarkan Pendidikan	68
6. Tabel IV.4 Karakteristik Reponden berdasarkan Pekerjaan	69



Daftar Gambar

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran Kualitas Pelayanan	33
---	----



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan merupakan usaha yang bertujuan untuk memajukan kesejahteraan masyarakat tertentu. Hal ini sesuai dengan konsep dasar pembangunan di Indonesia yang tertuang dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, bahwa pembangunan itu meliputi segenap dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan yang abadi dan keadilan sosial.

Negara Kesatuan Republik Indonesia merupakan bangsa yang saat ini sedang giat melaksanakan pembangunan di berbagai sektor kehidupan, baik fisik maupun non fisik. Salah satu pembangunan yang sedang mendapatkan perhatian besar dari negara yaitu pembangunan dibidang kesehatan. Keberhasilan dibidang kesehatan ini sangat tergantung dari kesejahteraan yang diberikan oleh negara kepada masyarakatnya dan dapat pula terlihat dari tingkat kesehatan yang dimiliki setiap warga negaranya.

Pelayanan publik merupakan upaya yang dapat memberikan manfaat bagi pihak lain dan dapat ditawarkan untuk digunakan, dengan membayar kompensasi atas penggunaan. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan berlandaskan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka dan usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan publik dapat dilakukan oleh perorangan, badan usaha dan Negara, dan sebagai mana produk maka aktivitas pelayanan publik tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Aktivitas pelayanan umum dalam pengelolaan barang dan jasa di suatu Negara biasanya merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta yang mendapat persetujuan pemerintah. Jika kita membicarakan masalah pelayanan pemerintah maka akan kita ketahui berbagai macam bentuk pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah, salah satunya adalah pelayanan kesehatan.

Tingginya tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan mencerminkan bahwa masyarakat sekarang ini sudah semakin kritis terhadap suatu keadaan atau gejala yang ada. Dengan semakin tingginya tuntutan masyarakat sebagai penerima jasa pelayanan, tentu saja akan membuat pemerintah harus semakin pro-aktif dalam melakukan peningkatan dibidang kesehatan.

Mewujudkan tujuan pembangunan kesehatan tersebut, maka harus dilakukan diantaranya adalah dengan menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memelihara kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat.

Seiring perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta pertumbuhan sosial ekonomi masyarakat, maka diselenggarakan berbagai macam bentuk pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan salah satunya adalah yang dilakukan oleh rumah sakit. Sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI No.

983/Menkes/SK/XI/1992 tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit Umum bahwa Rumah Sakit Umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat dasar, spesialisik, dan subspecialistik. Sedangkan klasifikasi didasarkan pada perbedaan tingkat menurut kemampuan pelayanan kesehatan yang dapat disediakan yaitu Rumah Sakit Kelas A, Kelas B, (Pendidikan dan Non Pendidikan) Kelas C dan D. Peneliti mengambil lokasi penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang dikarenakan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang adalah Rumah Sakit kelas B dan menjadi Rumah Sakit rujukan di Provinsi Kepulauan Riau. Izin rumah sakit kelas B ini diberikan oleh Gubernur Kepulauan Riau setelah mengadakan Metode Akreditasi Rumah Sakit Seluruh Indonesia dengan proses akhirnya diberikan dengan status tersebut.

Monier (2015:17) menjelaskan bahwa setiap manusia membutuhkan pelayanan. Bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan suatu pelayanan yang berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan.

Kecenderungan pelayanan kesehatan yang terlalu berbelit-belit tersebut terjadi karena masyarakat pada saat ini masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan pihak yang seharusnya dilayani oleh para birokrat. Oleh sebab itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan kesehatan dengan mendudukkan ‘‘pelayanan’’ dan yang ‘‘dilayani’’ ke pengertian sesungguhnya. Artinya

masyarakatlah yang harus dilayani dan birokrat yang memiliki kewajiban untuk melayani masyarakat.

Salah satu pelayanan yang diberikan pemerintah dalam bidang kesehatan adalah penyediaan jasa kesehatan pada rumah sakit yang ada di setiap lingkup daerah. Penyediaan jasa kesehatan pada rumah sakit saat ini memiliki fungsi yang sangat kompleks dan juga sangat membantu masyarakat dalam pelayanan kesehatan, baik itu rumah sakit swasta ataupun rumah sakit daerah yang disediakan oleh Negara khususnya pemerintah sebagai penyelenggara Negara. Berdasarkan kenyataannya rumah sakit disamping mengacu pada pelayanan sosial kemanusiaan juga mengalami transformasi sehingga saat ini dapat berkembang menjadi suatu industri yang berbasis pada prinsip – prinsip manajemen dan juga ekonomi.

Fungsi rumah sakit mulai muncul sebagai pusat kesehatan profesional dengan tanggungjawab institusional bagi program pelayanan perawatan pasien yang terkordinir dan dapat diidentifikasi meliputi pengawasan kualitas, pendidikan dan penelitian. Adapun penjelasan menurut Departemen Kesehatan RI (1989), Fungsi Rumah Sakit merupakan pusat pelayanan rujukan medik spesialistik dan sub spesialistik dengan fungsi utama menyediakan dan menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat penyembuhan (kuratif) dan pemulihan (rehabilitas pasien).

Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit merupakan salah satu bagian dari pelayanan publik dan ini merupakan kewajiban yang dalam hal ini dilaksanakan oleh pemerintah daerah. Adapun arti dari pelayanan publik itu sendiri ialah pemenuhan keinginan dan juga kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Oleh karena

itu publik (masyarakat) tentu saja mengharapkan pelayanan tersebut dengan bertujuan agar dapat memenuhi kebutuhan bagi masyarakat.

Rumah sakit sebagai salah satu pelayanan publik di bidang kesehatan menyediakan unit rawat jalan sebagai salah satu media pelayanan medis, unit 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 (opname).

Pelayanan perawat merupakan salah satu layanan yang ada di rumah sakit yang diberikan oleh tenaga perawat, pekerjaan ini mempunyai peran yang sangat penting karena pelayanan keperawatan merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan di rumah sakit. Apabila kinerja perawat kurang efektif dalam memberikan pelayanan pada pasien akan berdampak buruk dan rumah sakit akan mengalami krisis kepercayaan dari masyarakat luas atas pemberian pelayanan yang tidak menomorsatukan kepuasan pasien tersebut.

Pegawai harus senantiasa menjunjung nama baik profesi dengan memiliki perilaku dan sifat – sifat pribadi yang luhur agar kegiatan pelayanan dapat berjalan sesuai dengan prosedur yang ada. Pegawai harus mengutamakan perlindungan dan keselamatan penderita atau pasien dalam melakukan tugas keperawatan.

Begitupun dengan para dokter sebagai pemeriksa para pasien harus memberikan diagnosa yang benar jangan sampai ada kesalahan dalam memberikan resep-resep pengobatan. Karena sedikit keteledoran saja akan mengakibatkan jiwa

pasien hilang atau tidak terselamatkan, maka dari itu pelayanan kesehatan sangat beresiko tinggi dalam hal tanggungjawab pelayanan kesehatan kepada para pasien.

Namun dalam prakteknya masih banyak dijumpai gejala permasalahan berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau diantaranya: menurut Fara (29 Juni 2017) dikutip dari sumber <https://batampos.co.id/2017/06/29/pasien-keluhkan-pelayanan-rsup-kepri/>, “Pasien keluhkan pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau”. Menurut Redaksi (3 November 2017) dikutip dari sumber <https://www.harianmemokepri.com/rsup-raja-ahmad-tabib-provinsi-kepri-diduga-teledor-pasca-operasi-alat-pencuci-darah-tertinggal-dalam-tubuh-pasien/>, “RSUP Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau, pasca operasi, alat pencuci darah tertinggal dalam tubuh pasien”.

Berdasarkan observasi pra penelitian, peneliti juga menemukan keluhan -keluhan masyarakat mengenai pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau :

- Dalam pemberian pelayanan yang kurang ramah dari pegawai kepada pasien rawat jalan seperti cara berkomunikasi atau kurang baiknya tata bicara penyampaian informasi kepada pasien. Sehingga masih adanya pasien atau masyarakat yang segan untuk melakukan pengobatan di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau .
- Masih adanya keterlambatan dan keterbatasan dalam pemberian pelayanan, misalnya dalam hal pemeriksaan pasien yang terkadang harus menunggu

antrian dalam waktu yang lama disebabkan tenaga dokter dan perawat yang tidak disiplin waktu seperti: datang terlambat dan pulang sebelum waktunya.

- Kurang tanggap dan sigapnya tenaga medis dalam memberikan pelayanan terhadap pasien, karena pasien tidak melengkapi syarat administratif sehingga mengalami keterlambatan dalam mendapatkan tindakan medis.
- Adanya tembang pilih pelayanan seperti dalam hal pendaftaran di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau, tenaga medis seharusnya meninggalkan kebiasaan buruk ini dengan menerapkan budaya antri kepada pasien yang menunggu untuk dilayani, tanpa harus memandang status pasien karena sebagai warga Negara Indonesia pasien memiliki hak yang sama.

Atas dasar tersebut penulis mengambil judul penelitian ini adalah **“Analisis Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau”**.

B. Perumusan Masalah

Sebagaimana telah diuraikan di muka dengan ditemukannya berbagai keluhan pasien mengenai pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau dan dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan sangatlah menentukan tingkat kepuasan pasien, maka dirumuskan permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian adalah: **“Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau dan Faktor-faktor apa sajakah yang menjadi penghambatnya?”**.

C. Tujuan Penelitian

Dengan memperhatikan keluhan dalam latar belakang dan rumusan permasalahan yaitu “Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau dan Faktor-faktor apa sajakah yang menjadi penghambatnya?”, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisa kualitas pelayanan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau .
2. Untuk mengetahui faktor penghambat kualitas pelayanan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau .

D. Kegunaan Penelitian

Sesuai dengan rumusan permasalahan dan tujuan yang telah ditetapkan, maka manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat secara praktis :
Sebagai bahan masukan dan informasi kepada pimpinan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Manfaat secara teoritis :
 - a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan menambah khazanah ilmu pengetahuan, khususnya yang berkaitan dengan kajian ilmu manajemen administrasi publik yang ada pada UT UPPBJ Batam.

- b) Bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat memberi peluang untuk dapat menerapkan ilmu pengetahuan dan teori yang diperoleh selama pendidikan dapat diterapkan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

I. Pelayanan

Pada dasarnya manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya membutuhkan orang lain, sehingga pelayanan dapat didefinisikan yaitu suatu kegiatan yang bertujuan membantu menyiapkan atau mengurus apa yang dibutuhkan oleh orang lain. Sehingga pelayanan senantiasa berhubungan dengan kepentingan publik.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang ada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, dan juga di lingkungan Badan Usaha Milik Negara maupun Badan Usaha Milik Daerah wajib memenuhi kebutuhan dalam pelayanan bagi seluruh masyarakat.

Pelayanan menurut Kotler (Sinambela, 2017:4) adalah “setiap kegiatan yang tergantung dalam suatu kumpulan atau kesatuan yang menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Sedangkan menurut Sampara (Sinambela, 2017:5) berpendapat bahwa pelayanan adalah “suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang tertuju dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”

Pendapat lain mengenai pelayanan dikemukakan oleh Granross (Ratunto dan Winarsih, 2012:3) “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang

bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen ataupun pelanggan”.

Pelayanan adalah Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan oleh manusia pada dasarnya ada dua jenis yaitu layanan fisik yang bersifat pribadi sebagai manusia dan layanan administrasi yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa maupun Negara (Moenir, 2015:19).

Pengertian pelayanan disebutkan pula oleh Moenir (2015:16-17), bahwa: “aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, pancaindra, dan anggota seluruh badan tanpa bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa”. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan.

Pelayanan merupakan ujung tombak tugas Pemerintah dan kewajiban dalam memenuhi kebutuhan bagi rakyatnya. Melalui pelayanan inilah masyarakat dapat memberikan penilaian mengenai kinerja pemerintah.

Pada dasarnya pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi ataupun perorangan kepada konsumen, pasien, ataupun pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Pelayanan yang diberikan sering kali tidak semata-mata hanya didasarkan pada pertimbangan ukuran efisiensi, administratif dan prinsip-prinsip ekonomi untuk memperoleh keuntungan semata.

Namun kenyataan tidak ada satupun rumusan kepentingan umum yang mampu memuaskan semua pihak secara maksimal. Seharusnya dalam pelayanan yang terpenting adalah memuaskan pasien dengan segenap pelayanan yang diberikan.

Boediono (2003:60) menjelaskan bahwa : “pengertian pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan”. Sedangkan Soetopo (2006:4) mengemukakan bahwa : “Pelayanan adalah suatu usaha untuk menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain”.

Pelayanan adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh suatu badan/lembaga pemerintah maupun non pemerintah dalam bentuk barang maupun jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan. Pelayanan juga merupakan upaya yang dapat memberikan manfaat bagi pihak lain dan dapat ditawarkan untuk pihak lain. Adapun ciri-ciri dari pelayanan adalah :

- a. Tidak dapat memilih konsumen
- b. Peranannya dibatasi oleh peraturan perundang-undangan
- c. Politik menginstitutionalkan
- d. Pertanggungjawaban yang kompleks
- e. Sangat sering diteliti
- f. Semua tindakan harus mendapat justifikasi

g. Tujuan dan output sulit diukur atau ditentukan

Peran pelayanan yang diselenggarakan oleh Negara atau pemerintah melibatkan seluruh aparat pegawai negeri makin terasa dengan peningkatan bernegara dan bermasyarakat, maka pelayanan telah meningkat kedudukannya dimata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak untuk mendapatkan pelayanan. Dengan demikian, pelayanan dapat diartikan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Karena Negara didirikan oleh rakyat dengan tujuan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, baik kesejahteraan untuk mendapatkan kebutuhan seperti Kesehatan, Pendidikan dan lain-lain.

Proses yang diberikan dari para pelaku pelayanan itu sendiri hendaknya menggunakan kepekaan serta ketanggapan dalam melayani sehingga dapat membuat para konsumen, pasien ataupun pelanggan menjadi merasa terpuaskan oleh pelayanan yang diberikan para pelaku pelayanan itu sendiri.

2. Pelayanan Publik

Seluruh masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, pada dasarnya semua manusia membutuhkan pelayanan karena pelayanan tidak bisa dipisahkan dengan kehidupan. Walaupun banyak sekali tuntutan dari masyarakat mengenai pelayanan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih identik dengan pelayanan yang berbelit-belit, lambat, mahal dan juga melelahkan.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Kotler (Sinambela, 2017:4) adalah “setiap kegiatan yang tergantung dalam

suatu kumpulan atau kesatuan yang menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari kepentingan umum yang menjadi asal-usul timbulnya pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa yang diberikan oleh pemerintah dan pihak swasta kepada masyarakat luas. Dengan demikian pendapat-pendapat yang dikemukakan oleh para ahli tentang pelayanan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan, mengurus serta menyediakan apa yang diperlukan atau yang dibutuhkan orang lain berdasarkan peraturan terdapat pada undang-undang yang berlaku.

Menurut Sinambela (2017:8) “Aparat pemberi pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat pada agenda perilaku pelayanan prima sektor publik SESPANAS Lembaga Administrasi Negara, variabel-variabel tersebut antara lain sebagai berikut :

- a. Pemerintah yang bersifat melayani
- b. Masyarakat yang dilayani oleh pemerintah
- c. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik
- d. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih
- e. *Resource* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan
- f. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat
- g. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, dalam menjalankan fungsi mereka

“Menurut Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/ 7/ 2003, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”(Ratninto dan Winarsih, 2012:26).

Pelayanan publik dapat dilakukan oleh perorangan, badan, usaha, dan Negara dan merupakan sebagai produk, maka aktivitas pelayanan publik tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Agar penyediaan barang-barang dan jasa publik dapat dikonsumsi oleh seluruh lapisan masyarakat secara berkesinambungan serta tidak menimbulkan konflik didalamnya, maka diperlukan adanya pelayanan umum.

Aktivitas pelayanan umum dalam pengelolaan barang dan jasa di suatu Negara biasanya merupakan suatu aktivitas yang dilakukan pemerintah maupun swasta yang inendapat persetujuan pemerintah.

Agar pelayanan dapat memuaskan orang atau kelompok orang lain yang dilayani, maka pelaku yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria pokok (Moenir, 2015: 197-200) yaitu :

- a. Tingkah laku yang sopan
- b. Cara penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan
- c. Waktu penyampaian yang tepat
- d. Keramahmatamahan

Setiap masyarakat dalam menerima pelayanan ingin dilayani secara baik oleh pemberi pelayanan, oleh karena itu tingkah laku yang sopan dan tata krama dari pegawai sangat penting untuk diterapkan di setiap organisasi pelayanan. Agar dalam pemberian pelayanan dapat tersalurkan sebagaimana mestinya juga yang mereka inginkan.

Selain itu, kegiatan pelayanan publik juga memiliki kepentingan diantaranya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, juga melaksanakan program pemerintah sebagai penyedia layanan publik kepada masyarakat dan untuk mencapai tujuan negara yaitu untuk mensejahterakan seluruh rakyat Indonesia. Dalam mencapai tujuan-tujuan tersebut dibutuhkan kegiatan pelayanan yang sesuai dengan sistem atau prosedur yang berlaku. Kegiatan pelayanan juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat adalah bahwa setiap masyarakat memiliki kebutuhan yang harus dipenuhi lewat kegiatan pelayanan yang disediakan oleh pemerintah. Untuk itu dalam pelaksanaan pelayanan publik harus adanya faktor penting agar tercapainya pelayanan yang efektif dan efisien.

Moenir (2015:88) juga mengatakan bahwa "Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor penting, diantaranya :

a. Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang, yaitu merupakan titik temu berbagai pertimbangan sehingga memperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan. Bahwa kesadaran adalah hasil dari suatu proses yang kadang-kadang memerlukan waktu yang cukup lama dan dalam keadaan tenang

tidak dalam keadaan emosi. Terutama pada kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan publik agar dalam melayani masyarakat dengan penuh kesadaran.

b. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan yang harus diarahkan kepada manusia sebagai subyek aturan artinya mereka yang membuat, menjalankan dan mengawasi pelaksanaan aturan itu. Subyek aturan ditujukan kepada hal-hal penting seperti kewenangan, pengetahuan dan pengalaman, kemampuan bahasa, pemahaman oleh pelaksana, dan disiplin dalam pelaksanaan.

c. Faktor organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak bermacam-macam. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada peraturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Dimana dalam organisasi pelayanan pada hakikatnya menempati kedudukan penting dalam setiap organisasi seperti sistem, prosedur, dan metode yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.

d. Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas dan pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau suatu badan organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.

e. Faktor Keterampilan dan Kemampuan

“Kemampuan” berasal dari kata dasar “mampu” yang dalam hubungan dengan tugas atau pekerjaan yang berarti dapat melakukan tugas dan pekerjaan sehingga menghasilkan barang dan jasa sesuai dengan yang diharapkan dan memiliki keterampilan dalam segala hal.

f. Faktor Sarana Pelayanan

“Sarana” yang dimaksud adalah segala jenis perataan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan suatu organisasi kerja.

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan berbeda tetapi saling berpengaruh satu dengan yang lainnya, jika salah satu faktor dari enam unsur tersebut tidak ada maka pelaksanaan pelayanan publik tidak dapat berjalan secara baik karena faktor-faktor tersebut dapat saling melengkapi untuk kesempurnaan dalam pelaksanaan pemberian pelayanan bagi masyarakat dan dapat menguntungkan pula bagi organisasi pemberi pelayanan.

Pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik dan dapat memuaskan masyarakat apabila ditunjang oleh beberapa faktor penting seperti yang telah dijelaskan di atas yaitu dalam pelayanan publik harus terdapat kesadaran para pejabat

pinpinan dan pelaksana, adanya aturan yang memadai, organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis, pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum, serta kemampuan dan keterampilan sesuai dengan tugas sehingga dapat dipertanggungjawabkan disejalankan dengan tersedianya sarana pelayanan yang sesuai dengan jenis dan bentuk tugas pelayanan yang ada.

3. Pelayanan Kesehatan

Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit. Pasien yang mengalami masalah kesehatan akan mendatangi dokter atau rumah sakit untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Harapan pasien dengan pelayanan kesehatan yang diberikan maka masalah kesehatan yang ia hadapi akan terselesaikan atau singkatnya ia akan sembuh/sehat kembali.

Pelayanan kesehatan menurut Pohan (2007:28) merupakan suatu alat organisasi untuk menjabarkan mutu layanan kesehatan kedalam terminologi operasional, sehingga semua orang yang terlibat dalam layanan kesehatan akan terikat dalam suatu sistem, baik pasien, penyedia layanan kesehatan, penunjang layanan kesehatan ataupun manajemen organisasi layanan kesehatan, dan akan bertanggung gugat dalam melaksanakan tugas dan perannya masing-masing.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan adalah sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah promotif (memelihara dan meningkatkan kesehatan), preventif (pencegahan), kuratif (penyembuhan), dan rehabilitasi (pemulihan) kesehatan perorangan, keluarga, kelompok atau masyarakat, lingkungan.

Pelayanan Kesehatan merupakan hal yang penting yang harus dijaga maupun ditingkatkan kualitasnya sesuai standar pelayanan yang berlaku. Pada hakikatnya pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan segala sesuatu yang diperlukan orang lain serta dapat memberikan kepuasan sesuai dengan keinginan yang diharapkan oleh konsumen/pemakainya.

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan diantaranya adalah 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 (opname). Kualitas pelayanan unit Rawat Jalan dapat memberikan persepsi tingkat kualitas rumah sakit secara keseluruhan bagi pelanggan, karena diasumsikan kontak pertama pelanggan dengan rumah sakit adalah melalui unit rawat jalan, sehingga kualitas unit rawat jalan harus di desain sedemikian rupa oleh rumah sakit agar mampu mewujudkan kepuasan pelanggan.

Indikator utama untuk mengetahui kualitas pelayanan rumah sakit adalah kepuasan pasien. Pelayanan yang baik dari suatu rumah sakit akan membuktikan bahwa rumah sakit tersebut berkualitas baik. Kepuasan pasien merupakan penilaian pasien setelah merasakan pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh petugas kesehatan dibandingkan dengan harapan pasien. Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam usaha menciptakan kepuasan konsumen.

4. Kualitas Pelayanan

“Kualitas/mutu pelayanan” adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Pada umumnya kualitas dapat dirinci, dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*) kualitas dapat dipandang secara lebih luas karena tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan manusia. Hal ini tampak jelas dalam definisi kualitas yang dirumuskan oleh Goetsh dan Davis dalam Tjiptono Fandy (2008:38) yaitu “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, dan lingkungan yang memenuhi atau yang melebihi harapan”.

Menurut itu Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (2015:273) juga menjelaskan :“Terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkatan kepentingan relatifnya sebagai berikut :

1. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.”
2. Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

3. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
4. Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
5. Empati (*emphaty*), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Sarwoto (2010 : 120) menyebutkan :“Pelayanan yang efisien selain harus memenuhi persyaratan bahwa pelayanan tersebut dihasilkan dengan cara (tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja) yang efisien (termudah, paling ringan, tercepat, terhemat dan terpendek jaraknya) haruslah memenuhi persyaratan bahwa pelayanan itu merupakan pelayanan yang:

1. Berdaya hasil (efektivitas) yaitu bahwa pelayanan itu baik corak maupun kegunaannya benar-benar sesuai dengan kebutuhan kegiatan dalam mencapai tujuan.

2. Dapat dipertanggungjawabkan (*validity service*) yaitu bahwa pelayanan telah diolah atau disusun atas dasar data, fakta, angka ataupun ketentuan yang berlaku hingga dapat dipertanggungjawabkan.
3. Sehat (*sound service*) yaitu pelayanan disampaikan melalui hirarki dan tata hubungan yang telah ditetapkan dalam suasana komunikasi yang baik.
4. Memuaskan (*Satisfactory service*) yaitu pelayanan itu diberikan dengan cepat, tepat pada waktunya, rapi, serta tanpa kesalahan teknis.”

Aplikasi dari kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Keunggulan suatu produk layanan adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh layanan tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan, pasien atau kosumen pengguna layanan tersebut.

Melalui pengertian-pengertian kualitas ini terlihat bahwa suatu barang ataupun jasa akan terbukti berkualitas apabila dapat memenuhi kebutuhan konsumen akan nilai produk pelayanan yang diberikan, dapat memuaskan pelanggan. Artinya, kualitas merupakan salah satu faktor yang menentukan penilaian kepuasan yang dirasakan oleh para pelanggan ataupun kosumen dalam menerima pelayanan.

Melihat dari kepuasan pelanggan itu sendiri sangat berpengaruh dalam terbentuknya kualitas dalam pelayanan, memahami kebutuhan dan keinginan kosumen dalam hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas

mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Namun upaya untuk perbaikan atau kesempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi oleh perusahaan untuk dapat merebut pasien. Kepuasan pasien atas suatu pelayanan yang dirasakan atas pelayanan tersebut. Jika kinerja pelayanan lebih tinggi dari harapan pasien maka pasien akan merasakan kepuasan dalam pelayanan, kepuasan inilah yang menjadi tolak ukur dalam kualitas pelayanan kepada pasien.

Hal yang hampir serupa dikemukakan oleh Indarjati (2001:34) yang menyebutkan adanya tiga macam kondisi kepuasan yang bisa dirasakan oleh konsumen berkaitan dengan perbandingan antara harapan, jika harapan dan kebutuhan sama layanan yang diberikan maka konsumen akan merasa puas. Jika layanan yang diberikan pada pada konsumen kurang atau tidak sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen menjadi tidak puas. Kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh konsumen dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen pada saat mengkonsumsi produk atau jasa.

Kepuasan pasien atau konsumen tidak hanya dipengaruhi oleh jasa yang dihasilkan oleh suatu rumah sakit semata, tetapi juga dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan oleh petugas rumah sakit baik dokter, perawat, dan karyawan-karyawan lainnya. Berdasarkan pandangan beberapa ahli diatas, dapat disimpulkan

bahwa aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pada pasien adalah sebagai berikut:

- a. Sikap pendekatan staf kepada pasien yaitu sikap staf terhadap pasien ketika pertama kali datang ke rumah sakit.
- b. Kualitas perawatan yang diterima oleh pasien yaitu apa saja yang telah dilakukan oleh pemberi layanan kepada pasien, seberapa pelayanan perawatan yang berkaitan dengan proses kesembuhan penyakit yang diderita dan kelangsungan perawatan pasien selama berada dirumah sakit.
- c. Prosedur administrasi yaitu berkaitan dengan pelayanan administrasi pasien dimulai masuk rumah sakit selama perawatan berlangsung sampai keluar rumah sakit.
- d. Fasilitas-fasilitas yang disediakan rumah sakit yaitu fasilitas ruang tunggu, kualitas makanan atau kios-kios penjual makanan yang terjamin kesehatannya, privasi pasien.

Disamping itu terdapat delapan dimensi kualitas yang dikembangkan Garvin (Tjiptono,2015:76-77), dan dapat digunakan sebagai perencanaan strategi dan analisis, Dimensi-dimensi tersebut adalah:

1. Kinerja (*performance*), karakteristik pokok dari produk inti.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan (*reability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.

4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan.
6. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah diperbaiki, penanganan keluhan yang memuaskan.
7. Estetika (*aesthetics*), yaitu daya tarik produk terhadap panca indra.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk atau jasa serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Meskipun beberapa dimensi diatas dapat diterapkan pada bisnis jasa, tetapi sebagian besar dimensi tersebut dikembangkan berdasarkan pengalaman dan penelitian terhadap perusahaan manufaktur. Sementara itu ada beberapa pakar pemasaran, seperti Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa. Kesepuluh faktor tersebut menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Tjiptono, 2011 : 196) :

1. *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*).
2. *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.

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

5. Faktor Penghambat

Adapun yang menjadi faktor penghambat dapat dilihat dari berbagai keluhan pasien masih banyak dijumpai gejala permasalahan berkaitan dengan Analisis Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau diantaranya: menurut Fara (29 juni 2017) dikutip dari sumber <https://batampos.co.id/2017/06/29/pasien-keluhkan-pelayanan-rsup-kepri/>, “Pasien keluhkan pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau”. Menurut Redaksi (3 november 2017) di kutip dari sumber <https://www.harianmemokepri.com/rsup-raja-ahmad-tabib-provinsi-kepri-diduga-teledor-pasca-operasi-alat-pencuci-darah-tertinggal-dalam-tubuh-pasien/>, “RSUP Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau, Pasca operasi alat pencuci darah tertinggal dalam tubuh pasien”. Sementara observasi pra penelitian, peneliti juga menemukan keluhan-keluhan masyarakat mengenai pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau :

- Dalam pemberian pelayanan yang kurang ramah dari pegawai kepada pasien rawat jalan seperti cara berkomunikasi atau kurang baiknya tata bicara penyampaian informasi kepada pasien. Sehingga masih adanya pasien atau masyarakat yang segan untuk melakukan pengobatan di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau .
- Masih adanya keterlambatan dan keterbatasan dalam pemberian pelayanan, misalnya dalam hal pemeriksaan pasien yang terkadang harus menunggu antrian dalam waktu yang lama disebabkan tenaga dokter dan perawat yang tidak disiplin waktu seperti: datang terlambat dan pulang sebelum waktunya.

- Kurang tanggap dan sigapnya tenaga medis dalam memberikan pelayanan terhadap pasien, karena pasien tidak melengkapi syarat administratif sehingga mengalami keterlambatan dalam mendapatkan tindakan medis.
- Adanya tembong pilih pelayanan seperti dalam hal pendaftaran di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau, tenaga medis seharusnya meninggalkan kebiasaan buruk ini dengan menerapkan budaya antri kepada pasien yang menunggu untuk dilayani, tanpa harus memandang status pasien karena sebagai warga Negara Indonesia pasien memiliki hak yang sama.

Apabila setelah kita menganalisis dan mengetahui faktor penghambat yang terjadi di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau maka akan memberikan hasil positif sebagai masukan kepada pimpinan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai dasar pijakan dalam rangka penyusunan kerangka berpikir dalam penelitian ini. Kegunaannya untuk menganalisis hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu. Penelitian yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan sudah ada dilakukan beberapa diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian yang dilakukan oleh Imroatul Khasanah (2010) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang, Universitas Diponegoro. Adapun teori yang dijadikan definisi operasional pada penelitian tersebut menurut pendapat Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1988) dalam Rambat L dan A. Hauidani (2006) terdapat lima

- Parasuraman (1988) dalam Rambat L dan A. Hamdani (2006) terdapat lima dimensi kualitas jasa, yaitu: 1). Wujud Fisik 2). Kehandalan 3). Daya Tanggap 4). Jaminan 5). Empati.
- b. Sementara penelitian yang dilakukan oleh Lurensia Vinda W (2015) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang (Studi pada Starbucks Semarang), Universitas Diponegoro. Adapun teori yang dijadikan definisi operasional dalam penelitian tersebut berdasarkan pendapat Parasuraman, et al (1988) mengidentifikasi lima dimensi pokok tentang : 1). Wujud Fisik 2). Kehandalan 3). Daya Tanggap 4). Jaminan 5). Empati.
- c. Penelitian yang dilakukan oleh Anjar Rahmulyono (2008) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I di Sleman, Universitas Islam Indonesia. Adapun teori yang dijadikan definisi operasional dalam penelitian tersebut berdasarkan pendapat Parasuraman, et al. dalam Kotler, 2003:455), menjelaskan bahwa: Terdapat lima penentu mutu jasa, menurut tingkat kepentingannya yaitu : 1). Keandalan. 2). Daya Tangkap. 3). Kepastian. 4). Empati. 5). Bukti Fisik.
- d. Penelitian yang dilakukan oleh Siti Kusniati (2015) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Koperasi “Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Yogyakarta), Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Adapun teori yang dijadikan definisi operasional dalam penelitian tersebut berdasarkan pendapat Parasuraman, Zethmal, dan Berry dalam Aritonang, 2005:25), menjelaskan bahwa:

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu : 1). Bukti Langsung. 2). Keandalan. 3). Daya Tanggap. 4). Jaminan. 5). Empati.

- e. Penelitian yang dilakukan oleh Dewi Retno I (2010) Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Puskesmas Gunungpati Semarang), Universitas Diponegoro. Adapun teori yang dijadikan definisi operasional dalam penelitian tersebut berdasarkan pendapat Parasuraman (1988) Zeithmal (1996) melakukan beberapa penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi kualitas jasa yang biasa disebut sebagai dimensi kualitas. Dalam perkembangannya, dimensi kualitas yang semula berjumlah sepuluh dirangkum menjadi lima dimensi pokok, yaitu :
- 1). Keandalan. 2). Daya Tangkap. 3). Kepastian. 4). Empati. 5). Bukti Fisik.

Tabel II.1
Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Nama	Metode Penelitian	Kesimpulan
1	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang	Imroatul Khasanah	Jenis Penelitian: <i>eksplanatory</i> . Sampel menggunakan <i>nonprobability sampling</i> . Penelitian ini menggunakan 5 variabel yang dianalisis, Pengumpulan data Kuesioner & pengukuran data menggunakan skala likert	H1: Wujud Fisik H2: Keandalan H3: Daya tanggap H4: Jaminan H5: Empati berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen
2	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang (Studi pada Starbucks Semarang)	Laurensia Vinda W	Metode penelitian menggunakan Deskriptif Responden, Dasar Penelitian menggunakan Model Konseptual, Penentuan jumlah sampel dengan analisis regresi linier berganda & kuesioner	Bukti langsung, Daya tanggap, Keandalan, Jaminan, Empati berpengaruh terhadap kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang di starbucks

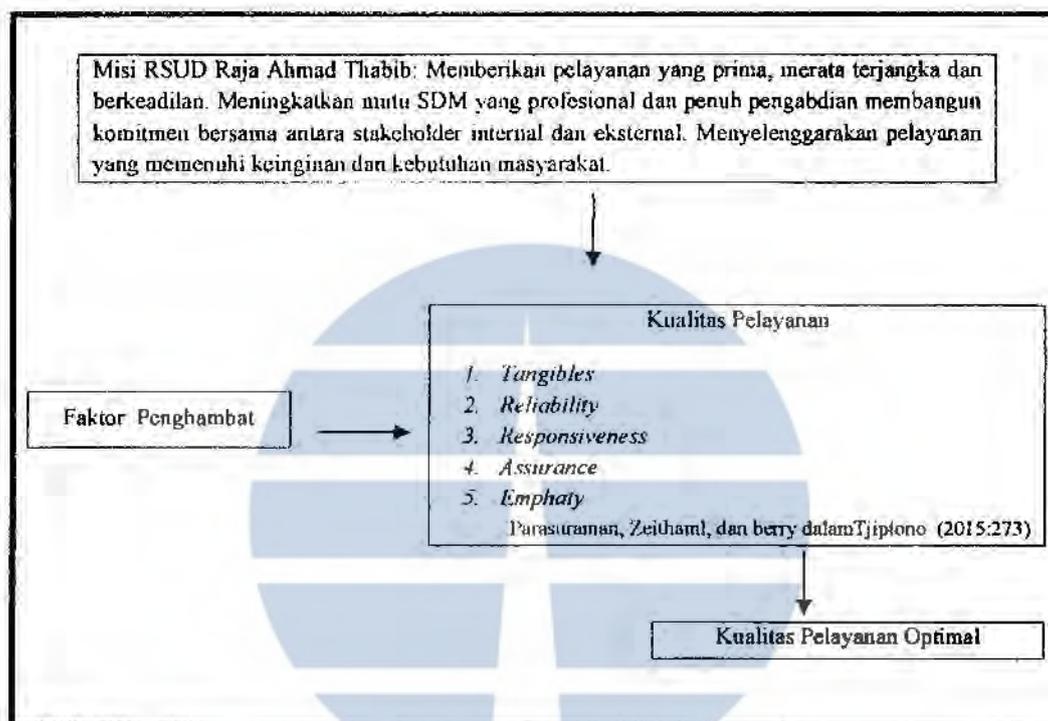
3	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I di Sleman	Anjar Rahmulyono	Teknik pengambilan sampel <i>convenience sampling</i> . Teknik pengumpulan data menggunakan metode angket & kuesioner, Metode analisa data menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas kuesioner	Berdasarkan gap dapat disimpulkan variabel yang paling memuaskan dari terbesar ke paling kecil: Responsiveness (-0,42), Tangible(-0,52), Reliability(-0,57), Assurance(-0,62), Empathy(-0,65).
4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan konsumen (Studi pada koperasi "Kopi Maniez" Pondok Pesantren Nurul Umamah Putri Yogyakarta)	Siti Kusniati	Data didapat dari angket, dengan analisis deskriptif dan hasil pengujian hipotesis dengan teknik analisis regresi sederhana	Pengaruh variabel kualitas dengan kepuasan 62,7%, 37,3% di pengaruhi oleh faktor lain. Hipotesis Ho ditolak hipotesis Ha diterima yang berarti ada pengaruh positif dari kedua variabel.
5	Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Puskesmas Gunungpati Semarang)	Dewi Retno Indriaty	Teknik pengambilan sampel menggunakan <i>pupostive sampling</i> metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, metode analisis menggunakan kuantitatif, uji validitas dan uji reliabilitas.	$Y = 0,36 X1 + 0,124 X2 + 0,191 X3 + 0,094 X4 - 0,06 X5$ Variabel yang paling berpengaruh adalah bukti langsung : 0,36%, sementara berpengaruh positif tetapi tidak signifikan dengan nilai koefisien regresi: kehandalan 0,124%, jaminan 0,164%, daya tanggap 0,0094 sementara empati tidak berpengaruh dan positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan sebesar: 0,623

C. Kerangka Berpikir

Berdasarkan telaah pustaka di atas dan hasil penelitian terdahulu, maka disusun suatu kerangka berpikir teoritis yang menyatakan hubungan antara variabel. Kerangka pemikiran ini dibuat untuk mempermudah memahami permasalahan yang sedang diteliti. Perkiraan kerangka teoritis ini disajikan dalam bentuk skema atau gambaran yang menunjukkan hubungan masing-masing variabel yaitu sebagai

berikut:

Gambar II.1
Kerangka Pemikiran



Keterangan :

Dari bagan tersebut dapat dijelaskan bahwa untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau mengacu pada pendapat Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (2015:273) tentang kualitas pelayanan yang meliputi tentang *Tangibles, Reliability, Responsiveness Assurance, Emphaty*.

D. Operasional Konsep

Penggunaan operasional konsep (*emperical indicator*) untuk mengukur konsep, dipakai untuk menjawab permasalahan-permasalahan penelitian. Untuk mengukur suatu konsep, maka harus diukur adalah makna atau konsepsi dari konsep tersebut,

yang harus diungkap lewat definisi yang jelas. Alat untuk mengukur makna dari suatu konsep adalah indikator empirik.

I. Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas pelayanan atau bisa disebut juga kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk dapat mengimbangi harapan para pelanggan atau pasien, konsumen. Kualitas pelayanan pada dasarnya dapat mengacu pada pengertian pokok berikut ini :

- a. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk baik keistimewaan langsung maupun abstraktif yang memenuhi keinginan pelanggan, pasien atau konsumen dan dengan demikian memberikan kepuasan atas pengguna produk tersebut.
- b. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kerusakan.

Tinggi rendahnya kualitas pelayanan tergantung bagaimana pelanggan, pasien, konsumen merasakan pelayanan yang nyata sesuai yang diharapkan, karena kualitas pelayanan terwujud dalam kepuasan masyarakat yang dilayani. Berdasarkan pengertian tentang kualitas produk yang dimaksud tampak bahwa kualitas selalu berfokus pada pelanggan, pasien atau konsumen. Kualitas mengacu pada segala yang menentukan kepuasan pelanggan, maka suatu produk yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan baik serta diproduksi atau dihasilkan dengan cara yang baik dan benar.

Dalam rangka menyiapkan suatu pelayanan yang berkualitas sesuai dengan yang diharapkan perlu didasarkan pada sistem kualitas yang memiliki ciri dan

karakteristik tertentu. Pelanggan akan selalu bertitik tolak kepada pelayanan, dan kualitas pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan.

Melihat pengertian dan tujuan pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik sangat dibutuhkan dalam kehidupan masyarakat. Lebih-lebih pada masa sekarang ini pelayanan publik mendapat tuntutan dari masyarakat agar semakin variatif mengingat kebutuhan masyarakat yang semakin banyak dan kompleks.

Adapun indikator menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (2015:273) sebagai berikut :

1. *Tangibles*

Tangible atau bukti langsung dalam kualitas pelayanan menampilkan perawat yang memadai; kelengkapan obat-obatan; ketersediaan kursi yang memiliki sandaran dan tertata rapi; ruang tunggu dilengkapi dengan pendingin ruangan (*air conditioner*); ruang tunggu dilengkapi dengan fasilitas toilet; ketersediaan pembersih tangan di unit rawat jalan; serta kedisiplinan dokter dan petugas medis untuk datang dan pulang sesuai jam pelayanan, Indikator ini meliputi :

- a. Jumlah perawat yang tidak memadai.
- b. Kelengkapan obat-obatan.
- c. Ketersediaan kursi yang memiliki sandaran dan tertata rapi.
- d. Ruang tunggu dilengkapi dengan pendingin ruangan (*air conditioner*).
- e. Ruang tunggu dilengkapi dengan fasilitas toilet
- f. Ketersediaan pembersih tangan di unit rawat jalan.

g. Kedisiplinan dokter dan petugas medis untuk datang dan pulang sesuai jam pelayanan.

Dari Berbagai uraian di atas bukti langsung atau *tangible* merupakan salah satu indikator yang mempengaruhi bagaimana bentuk kualitas pelayanan bekerja untuk dapat memenuhi kepuasan pasien yang diharapkan oleh rumah sakit. *Tangible* atau bukti langsung berupa pelayanan-pelayanan yang dirasakan langsung oleh pasien benar-benar harus diperhatikan untuk meningkatkan prestasi kerja rumah sakit sehingga mampu menghasilkan kualitas pelayanan terbaiknya terhadap pasien.

2. *Reliability*

Dalam melayani konsumen sebaik-baiknya dan akhirnya bisa memberikan suatu kepuasan pasien tidak bisa terlepas dari kehandalan atau *reliability* dari rumah sakit dalam menunjukkan kualitas terbaiknya sehingga pasien merasa puas dan tidak merasa keliru telah menggunakan produk atau jasa dari rumah sakit. *Reliability* atau kehandalan adalah kualitas pelayanan yang menampilkan pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang wajar dan akurat; Pasien tidak menunggu lama untuk rawat jalan; jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat; dan prosedur pelayanan tidak berbelit-belit. Indikator ini meliputi unsur :

- a. Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang wajar dan akurat.
- b. Pasien tidak menunggu lama untuk rawat jalan.
- c. Jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat.

d. Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit.

Inti dari kehandalan atau *reliability* berdasarkan uraian teori di atas merupakan bentuk kualitas layanan dari kehandalan dalam suatu organisasi dapat ditunjukkan dengan kehandalan pemberi pelayanan sesuai dengan bentuk-bentuk karakteristik yang dimiliki para karyawan atau para pelaku pelayanan tersebut. Sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari rumah sakit.

3. *Responsiveness*

Definisi daya tanggap menurut Tjiptono (2015:273) yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Tanggap disini dapat diartikan bagaimana bentuk respon rumah sakit terhadap segala hal-hal yang berhubungan dengan pasien. *Responsiveness* atau daya tanggap adalah kualitas pelayanan yang menampilkan kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien, petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah diinengerti; dan tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan bantuan; pelayanan dilakukan secara professional tidak ada tebang pilih.

Indikator ini meliputi :

- a. Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien.
- b. Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.
- c. Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan bantuan.
- d. Pelayanan dilakukan secara professional tidak ada istilah tebang pilih.

Daya tanggap dalam rumah sakit harus benar-benar diperhatikan sehingga pasien merasa begitu dibargai oleh rumah sakit karena apabila pasien sudah merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit akan membuat peningkatan kualitas dalam pelayanan bagi rumah sakit sendiri.

4. Assurance

Assurance sendiri menurut Tjiptono (2015:273) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. *Assurance* adalah kualitas pelayanan yang menampilkan pengetahuan dan wawasan para pelaku pelayanan dalam menangani setiap keluhan pasien, pelayanan yang sopan dan ramah; serta jaminan keamanan pelayanan dan inampu menumbuhkan rasa kepercayaan pasien sehingga menimbulkan rasa percaya dan aman serta nyaman terhadap pelayanan yang diberikan; petugas dapat memberikan solusi jika terjadi masalah dalam pelayanan, indikator ini meliputi :

- a. Para pelaku pelayanan menguasai pengetahuan dalam menangani keluhan pasien.
- b. Para pelaku pelayanan selalu bersikap sopan dan ramah dalam menangani dan menanggapi keluhan pasien.
- c. Perilaku para pelaku pelayanan mampu menumbuhkan rasa kepercayaan pasien terhadap pelayanan.
- d. Petugas dapat memberikan solusi jika terjadi masalah dalam pelayanan.

Dari uraian diatas bahwa betapa pentingnya memperhatikan *assurance* atau jaminan dalam rumah sakit yang fungsinya untuk menumbuhkan rasa

percaya akan berbagai hal atas produk atau jasa yang ditawarkan oleh rumah sakit sehingga tercipta kualitas pelayanan yang diharapkan.

5. *Empathy*

Dalam setiap pelayanan yang dilakukan sangat diperlukan adanya kehadiran empati terhadap segala hal didalamnya. Ketika pasien membutuhkan pelayanan apapun dari rumah sakit maka rumah sakit memberikan suatu pelayanan yang sebaik-baiknya dengan berbagai prosedur yang ada. Sedangkan pasien yang meminta dilayani juga seharusnya memahami dan mengerti dengan berbagai kondisi yang ada di rumah sakit dengan tidak memaksakan kehendak yang berlebihan sehingga tercipta hubungan yang saling mengerti antara rumah sakit dengan pasien. *Empathy* adalah kualitas pelayanan yang menampilkan pelayanan yang memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien; perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya; dan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain. Indikator ini meliputi:

- a. Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien.
- b. Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya

Berbagai hal diatas sangat penting bagi rumah sakit sehingga pada akhirnya nanti terbentuk dimensi empati yang diharapkan oleh rumah sakit dengan sebaik-baiknya dan kepuasan pasien bisa tercapai.

Kualitas pelayanan merupakan suatu strategi efektif dalam peningkatan kualitas pelayanan perusahaan ataupun organisasi (rumah sakit), terutama dalam bidang pelayanan kesehatan. Oleh karena itu keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi

(rumah sakit) dalam pelayanan sangat dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan atau organisasi (rumah sakit) tersebut memberikan kepuasan kepada pelanggan, pasien atau konsumen. Artinya perusahaan ataupun organisasi sebagai individu dalam suatu sistem memfokuskan kegiatan kepada pelanggan, pasien ataupun konsumen sebagai konsumen jasa, agar dapat lebih mengefektifkan dan mengefisiensikan dalam menjalankan kegiatan pemberian dan menyediakan jasa maupun produk yang berkualitas sesuai dengan harapan pelanggan, pasien ataupun konsumen.

Organisasi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat selalu berfokus kepada pencapaian layanan, sehingga pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan pasien. Menerapkan prinsip kualitas sebaik mungkin perlu dilakukan untuk dapat menghasilkan kinerja secara optimal, sehingga kualitas pelayanan dapat meningkat. Hal yang penting untuk dilakukan adalah kemauan untuk membentuk layanan yang dijanjikan secara penting, tepat dan memiliki rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan serta perhatian pada pasien.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu penulis berupaya mencari fakta-fakta sesuai dengan ruang lingkup judul penelitian, kemudian dipaparkan secara jelas guna memberikan gambaran tentang adanya suatu fenomena sosial. Menurut Bogdan dan Taylor (1975) yang dikutip oleh Moleong (2017:4) mengemukakan bahwa “metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati”. Penelitian ini bermaksud untuk mengumpulkan data tentang Analisis Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau, kemudian hasilnya dideskripsikan atau digambarkan secara jelas sebagaimana kenyataan dilapangan.

B. Informan dan Teknik Penetapan Informan

Informan adalah orang yang dapat memberi data dan Informasi tentang suatu situasi dan kondisi yang berkaitan dengan penelitian. Informan merupakan sumber data primer yang nantinya sebagai dasar untuk dianalisa sesuai dengan thema penelitian, penulis menetapkan pasien unit rawat jalan sebagai informan dengan menggunakan teknik *sampling aksidental* dengan tujuan agar sampel informan penelitian ini menjawab variabel penelitian yang berkaitan langsung dengan *design* penelitian ini. Teknik *sampling aksidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan

peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2017:96).

Penulis menetapkan *Key Informan* berdasarkan pengetahuan yang dimiliki, memahami situasi dan kondisi dimana *Key informan* tersebut bekerja, sebagai pengambil keputusan sesuai dengan jabatannya yang berkaitan langsung dengan objek penelitian. Adapun *Key Informan* yang penulis pilih adalah Kepala Bidang Pelayanan Medik Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau.

C. Instrumen Penelitian

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan alat dalam bentuk observasi dengan menggunakan daftar checklist dan pedoman wawancara yang di ajukan terhadap informan dan informan kunci sehingga dapat menggali lebih mendalam mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau .

D. Prosedur Pengumpulan Data

1. Jenis dan Sumber Data

- a. Data primer, yaitu data yang secara langsung dilapangan baik dari hasil pengamatan maupun wawancara yang bersumber dari informan dan informan kunci tentang Analisis Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau .
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dengan melakukan studi kepustakaan yang berhubungan dengan masalah yang akan dikaji lebih lanjut. Data sekunder diperoleh dari referensi-referensi misalnya dari buku-

buku, internet, jurnal dan sumber-sumber lainya yang dapat menunjang penelitian ini. Dari buku diperoleh teori-teori tentang kualitas, pelayanan dan kepuasan pasien. Sementara itu, data-data yang berkaitan dengan sejarah dan struktur organisasi diperoleh langsung dari Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau yang seluruhnya menunjang bagi penelitian ini.

2. Cara Pengumpulan Data

Penulis melakukan pengumpulan data dalam penulisan tesis ini dengan menggunakan beberapa teknik dan alat pengumpulan data diantaranya adalah sebagai berikut :

a. Teknik Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan.

b. Teknik Observasi

Teknik observasi adalah teknik pengumpulan data melalui pengamatan langsung dan pencatatan yang sistematis terhadap permasalahan yang diteliti dengan dukungan penglihatan secara langsung. Adapun tujuan dari observasi ini adalah untuk mengetahui kondisi lingkungan lokasi penelitian dan dilakukan sebelum dan dalam proses penelitian.

c. Teknik Wawancara

Wawancara merupakan suatu cara untuk mendapatkan data penelitian dengan mengadakan kontak langsung atau dialog antara peneliti dengan subjek atau responden penelitian. Menurut Nazir (2003:234), pengertian wawancara adalah: proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan dan informan kunci dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (pedoman wawancara).

d. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi yaitu teknik dengan cara menggunakan pedoman yang di dapat melalui foto-foto pada lokasi penelitian serta hasil rekaan wawancara penulis dengan informan dan informan kunci, dan lain-lain yang bertujuan mendukung hasil penelitian.

E. Metode Analisis Data

Analisis data dilakukan untuk menganalisa data-data yang didapat dari penelitian ini adalah Analisis Kualitatif, yaitu data yang berupa kumpulan berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka serta tidak dapat disusun sehingga dalam analisis data kualitatif tidak menggunakan perhitungan matematis atau teknik statistik sebagai alat bantu analisis. Selanjutnya dalam pelaksanaan analisis data digunakan Teknik Triangulasi, yaitu pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut.

Teknik triangulasi yang digunakan adalah teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber (wawancara dan triangulasi) dengan sumber berarti membandingkan dengan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif. Hal ini di perkuat juga dengan pendapat Moleong (2017:248) bahwa analisis deskriptif kualitatif, yaitu “Upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemuan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain”.

F. Lokasi dan Jadwal Pelaksanaan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Unum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau. Penelitian ini diawali dengan penyusunan usulan penelitian dengan melakukan kegiatan prapenelitian mulai bulan januari sampai maret 2018 yang meliputi observasi, penelurusan kepustakaan, media cetak/elektronik, baik literatur teoritis, dokumen-dokumen terkait. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan mei sampai dengan bulan juni tahun 2018 dengan melakukan observasi, wawancara terhadap responden dan informan kunci. Pelaksanaan penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel III.1
Pelaksanaan Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2018						
		Januari	Feb	Mar	April	Mei	Juni	Juli
1	Penyusunan Proposal	■	■	■				
2	Seminar Proposal			■				
3	Perbaikan dan Pengumpulan Data			■	■	■	■	
4	Pengolahan Data dan Penyusunan Laporan						■	
5	Bimbingan	■	■	■	■	■	■	
6	Ujian Tesis							■

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang

Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang didisain sebagai rumah sakit kelas B non pendidikan, merupakan rumah sakit rujukan dari kabupaten/ kota se-Provinsi Kepulauan Riau dan sebagai upayaantisipasi perkembangan Provinsi Kepulauan Riau yang sangat pesat dalam tiga tahun terakhir dan pada dekade yang akan datang sebagai daerah industri pariwisata dan pusat pemerintahan.

Beroperasi sejak 29 Februari 2012 (*soft opening*) berdasarkan Surat Izin / Penetapan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 239 Tahun 2012 Tanggal 24 Februari 2012. Struktur Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang ditetapkan melalui Perda Provinsi Kepri No. 5 Tahun 2011 tanggal 11 Juli 2011 tentang Organisasi & Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Satuan Polisi Pamong Praja & Lembaga Lain Provinsi Kepulauan Riau.

Pendirian Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang ditujukan untuk meningkatkan akselerasi penurunan Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB) dalam rangka mempercepat pencapaian MDG's, meningkatkan jaminan kesehatan masyarakat terutama penduduk miskin dan pelayanan kesehatan rujukan yang komprehensif.

Di samping itu Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang, yang mana kota Tanjungpinang merupakan Ibukota Provinsi Kepulauan Riau. Secara geografis wilayah kota Tanjungpinang berada pada posisi pada 0°50' Lintang Utara dan 104°20' sampai 104°32' Bujur Timur.

2. Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang

Sejalan dengan amanat Pasal 28 H ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah ditegaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan, kemudian dalam Pasal 34 ayat (3) dinyatakan Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak.

Rumah Sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks. Berbagai jenis tenaga kesehatan dengan perangkat keilmuannya masing-masing berinteraksi satu sama lain. Ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran yang berkembang sangat pesat yang harus diikuti oleh tenaga kesehatan dalam rangka pemberian pelayanan yang bermutu, membuat semakin kompleksnya permasalahan dalam rumah sakit.

Pada hakikatnya rumah sakit berfungsi sebagai tempat penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan serta memiliki tanggung jawab yang sangat besar, yaitu tanggung jawab pemerintah dalam meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat.

Oleh karena itu rumah sakit sebagai penyelenggara kesehatan bagi masyarakat harus mempunyai visi dan misi dalam mencapai tujuan rumah sakit tersebut. Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang sendiri mempunyai visi dan misi sebagai berikut :

a. Visi

Dalam rangka mendukung terwujudnya visi Provinsi Kepulauan Riau yaitu *“Terwujudnya Kepulauan Riau Sebagai Bunda Tanah Melayu yang Sejahtera, berakhlak Mulia dan Ramah Lingkungan”*, maka dalam konteks pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang diperlukan sistem yang kuat, handal dan professional dalam melayani, maka Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang menetapkan visi : *“Menjadi pusat rujukan pelayanan kesehatan di Provinsi Kepulauan Riau”*.

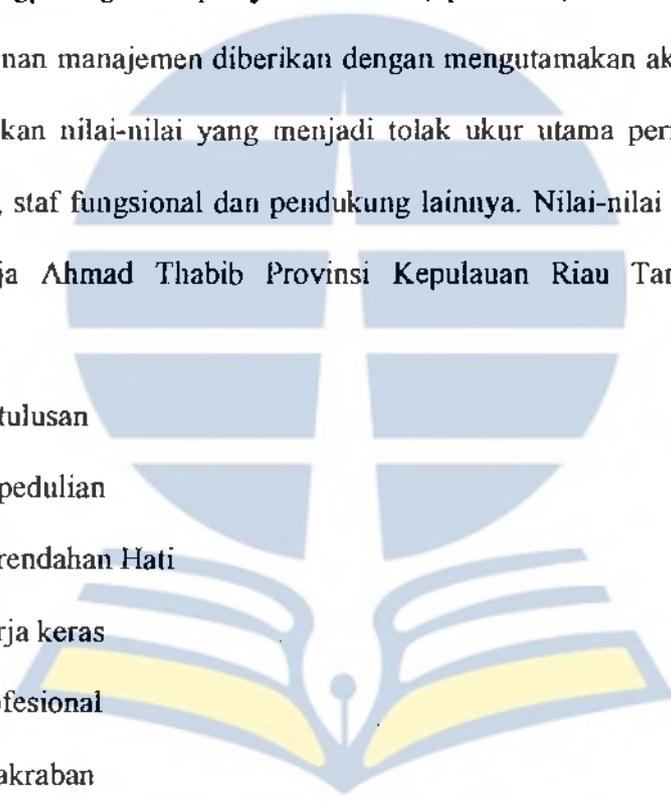
b. Misi

Untuk mewujudkan visi tersebut, Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang menetapkan Misi sebagai berikut:

- a. Memberikan pelayanan yang prima, merata, terjangkau dan berkeadilan.
- b. Meningkatkan mutu SDM yang professional dan penuh pengabdian.
- c. Membangun komitmen bersama antara stakeholder internal dan eksternal.
- d. Menyelenggarakan pelayanan yang memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat (*customer's oriented*).

3. Moto dan Nilai-Nilai

Dalam melaksanakan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang, senantiasa berpedoman pada motto: **“Melayani dengan akhlak mulia”**, yang bermakna bahwa seluruh pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang baik pelayanan kuratif, preventif, rehabilitatif dan konsultatif serta pelayanan manajemen diberikan dengan mengutamakan akhlak yang mulia dan memperhatikan nilai-nilai yang menjadi tolak ukur utama perilaku seluruh jajaran manajemen, staf fungsional dan pendukung lainnya. Nilai-nilai Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang sebagai berikut:

- 
- a. Ketulusan
 - b. Kepedulian
 - c. Kerendahan Hati
 - d. Kerja keras
 - e. Profesional
 - f. Keakraban
 - g. Kebersamaan

4. Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang

a. Bentuk dan Struktur Organisasi

Bentuk organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang adalah organisasi lini yaitu organisasi dimana

peranan pimpinan sangat dominan. Segala kendali berada di tangan pimpinan, serta dalam melaksanakan kegiatan yang diutamakan ialah wewenang dan perintah. Dalam organisasi lini, pembagian tugas serta wewenang terdapat perbedaan yang nyata antara satuan pimpinan dengan satuan organisasi pelaksana.

Struktur organisasi yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang terdiri dari :

1. Direktur
2. Wakil Direktur Pelayanan Medik dan Keperawatan
3. Wakil Direktur Penunjang Medik dan Non Medik
4. Wakil Direktur Umum dan Keuangan
5. Komite Medik
6. Komite Paramedis
7. Kelompok Jabatan Fungsional
8. Instalasi – Instalasi

b. Tugas, Wewenang, Tanggung Jawab Masing-Masing Jabatan

Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang mempunyai tugas melaksanakan upaya kesehatan secara berdayaguna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan, pemulihan yang dilaksanakan secara serasi, terpadu dengan upaya peningkatan serta pencegahan dan melaksanakan upaya rujukan.

Rumah sakit harus melakukan kewajiban pelayanan dan selalu siap melayani kepada pasien baik rujukan dari rumah sakit lain atau swasta, pusat kesehatan masyarakat atau rujukan dari klinik kesehatan karena rumah sakit mempunyai

kewajiban menolong kesehatan masyarakat ataupun pasien yang mengunjungi Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang.

Dalam melaksanakan tugas tersebut Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Rian Tanjungpinang menyelenggarakan fungsi:

- a. menyelenggarakan pelayanan medik;
- b. penyelenggaraan pelayanan penunjang medik dan non medik;
- c. penyelenggaraan pelayanan dan asuhan keperawatan;
- d. penyelenggaraan pelayanan rujukan;
- e. penyelenggaraan usaha pendidikan dan pelatihan;
- f. penyelenggaraan fasilitasi penyelenggaraan pendidikan bagi calon dokter, dokter spesialis, sub spesialis dan tenaga kesehatan lainnya;
- g. penyelenggaraan penelitian dan pengembangan kesehatan;
- h. penyelenggaraan pelayanan teknis administratif kesekretariatan, ketatausahaan, keuangan dan kepegawaian serta penyusunan rencana dan program kegiatan RSUD; dan melaksanakan tugas lain yang diberikan Gubernur dan atau Kepala Dinas Kesehatan sesuai bidang tugasnya.

Sementara itu tugas, wewenang, serta tanggung jawab masing-masing jabatan yang diemban sebagai berikut :

1. Direktur

Dalam pelaksanaannya direktur mempunyai fungsi dan tugas sebagai berikut:

- a. Direktur wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan simplifikasi secara vertical dan horizontal.

- b. Direktur bertanggung jawab memimpin, memberikan bimbingan, petunjuk, perintah, dan mengawasi pelaksanaan tugas bawahannya.
- c. Direktur mengadakan rapat berkala dalam rangka memberikan bimbingan kepada bawahannya.

2. Wakil Direktur Pelayanan Medik dan Keperawatan

Wakil Direktur Pelayanan medik dan keperawatan mempunyai fungsi melaksanakan kebijakan di bidang operasional pelayanan medis di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang.

Wakil Direktur Pelayanan mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Merumuskan kebijakan operasional pelayanan kesehatan sesuai tugas pokok dan fungsinya.
- b. Menyelenggarakan pengumpulan data, informasi, permasalahan, peraturan, perundang-undangan dan kebijakan teknis dan upaya pemecahan masalah yang berkaitan dengan bidang operasional pelayanan medis, para medis dan pelayanan non medis Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang.
- c. Menyelenggarakan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi, dan pelaporan kegiatan wakil direktur pelayanan medik dan keperawatan.
- d. Menyelenggarakan bimbingan dan pembinaan serta petunjuk teknis yang berkaitan dengan operasional pelayanan medis, para medis dan pelayanan non medis Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang.

- e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kebijakan pelayanan medis, serta pelayanan yang berhubungan dengan pelayanan terhadap pasien dan keluarga pasien.
- f. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas administrasi kesehatan yang berhubungan dengan pelayanan medik, pelayanan paramedis dan pelayanan non medis.
- g. Mengkoordinasikan ketugasan kepala bidang dan kepala seksi dibawahnya, dan melakukan komunikasi dengan komite medis, dan komite para medis, ketua-ketua jabatan fungsional agar dapat terselenggaranya pelayanan medis, pelayanan para medis, pelayanan non medis, dan rumah sakit lainnya dalam jalinan kerjasama yang sinergi, harmonis, saling menghormati.
- h. Menyusun kebijakan kebutuhan tenaga medis baik tenaga penuh maupun tenagaparuh waktu agar pelayanan kedokteran dapat terselenggara dengan baik.
- i. Melakukan perencanaan pengembangan pelayanan medis, paramedis, dan non medis.
- j. Mengawasi dan mengendalikan kebutuhan bahan medis habis pakai dan sarana pendukung lainnya yang diperlukan untuk pelaksanaan pelayanan medis, Rawat jalan, Rawat inap.
- k. Merumuskan kebijakan mutu pelayanan medis, paramedic, dan penunjang pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang.

- l. Mengkoordinasikan kebutuhan instalasi-instalasi rawat jalan, rawat inap, IGD, dll.
- m. Menyelenggarakan analisis dan pengembangan kinerja Wakil Direktur Pelayanan.
- n. Melakukan tugas lainnya yang diberikan oleh direktur.

3. Wakil Direktur Penunjang Medik dan Non Medik mempunyai fungsi melaksanakan kebijakan di bidang operasional penunjang medis dan non medis di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang.

Wakil Direktur Penunjang mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Merumuskan kebijakan operasional penunjang kesehatan dan non kesehatan sesuai tugas pokok dan fungsinya.
- b. Menyelenggarakan pengumpulan data, informasi, permasalahan, peraturan, perundang-undangan dan kebijakan teknis dan upaya pemecahan masalah yang berkaitan dengan bidang operasional penunjang medis dan non medis Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang.
- c. Menyelenggarakan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi, dan pelaporan kegiatan wakil direktur penunjang medis dan non medis.
- d. Menyelenggarakan bimbingan dan pembinaan serta petunjuk teknis yang berkaitan dengan operasional penunjang medis dan non medis Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang.

- e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kebijakan penunjang medis dan non medis.
 - f. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas administrasi kesehatan yang berhubungan dengan penunjang medis dan non medis.
 - g. Mengkoordinasikan ketugasan kepala bidang dan kepala seksi di bawahnya dan melakukan komunikasi dengan komite medis dan komite para medis, ketua-ketua jabatan fungsional agar dapat terselenggaranya kegiatan penunjang medis, dan non medis serta terjalinnya kerjasama yang sinergi, harmonis, saling menghormati.
 - h. Melakukan perencanaan pengembangan penunjang medis dan non medis.
 - i. Mengawasi dan mengendalikan kebutuhan bahan inedis habis pakai dan sarana pendukung lainnya yang diperlukan untuk pelaksanaan pelayanan medis, Rawat jalan, Rawat inap.
 - j. Mengkoordinasikan kebutuhan instalasi-instalasi rawat jalan, rawat inap, IGD, dll.
 - k. Menyelenggarakan analisis dan pengembangan kinerja Wakil Direktur Penunjang Medik dan Non Medik.
 - l. Melakukan tugas lainnya yang diberikan oleh direktur.
4. Wakil Direktur Umum dan Keuangan
- Wakil Direktur Umum dan Keuangan mempunyai fungsi pelaksana kebijakan di bidang administrasi, hukum, manajemen keuangan, pengelolaan asset, ketatausahaan, kerumah tanggaan, kepegawaiaan, pengembangan Sumber Daya Manusia, administrasi data dan pelaporan.

Wakil Direktur Umum dan Keuangan mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Merumuskan kebijakan administrasi, hukum, manajemen keuangan, pengelolaan asset, ketatausahaan, kerumah tanggaan, kepegawaian, pengembangan SDM, administrasi data dan pelaporan.
- b. Menyelenggarakan pengumpulan data, informasi, permasalahan, peraturan perundang-undangan dan kebijaksanaan teknis dan upaya pemecahan permasalahan yang berkaitan dengan administrasi, hukum. Manajemen keuangan, pengelolaan aset, ketatausahaan, kerumah tanggaan, kepegawaian, pengembangan SDM, administrasi data dan pelaporan.
- c. Menyelenggarakan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi, dan pelaporan, kegiatan wakil direktur umum dan keuangan.
- d. Menyelenggarakan bimbingan dan pembinaan teknis yang berkaitan dengan administrasi, hukum, manajemen keuangan, pengelolaan asset, ketatausahaan, kerumah tanggaan, kepegawaian, pengembangan SDM, administrasi data dan pelaporan.
- e. Mengkoordinasikan pelaksanaan administrasi rumah sakit, administrasi, hukum, manajemen keuangan, pengelolaan asset, ketatausahaan, kerumah tanggaan, kepegawaian, pengembangan SDM, administrasi data dan pelaporan.
- f. Merumuskan kebijakan mutu pelayanan administrasi umum dan keuangan.
- g. Mengkoordinasikan perencanaan program rumah sakit, administrasi data dan pelaporan.

- h. Mengkoordinasikan ketugasan kepala bagian.
 - i. Menyusun kebijakan kebutuhan anggaran untuk pelayanan rumah sakit.
 - j. Melaksanakan penilaian kinerja kepala bagian.
 - k. Mengevaluasi ketugasan bagian dibawahnya dan membuat laporan berkala bahan informasi dan pertanggung jawaban kepada direktur.
 - l. Menyelenggarakan analisa dan pengembangan kinerja wakil direktur umum dan keuangan.
 - m. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh direktur.
5. Komite Medik dan Paramedis

Komite Medik dan paramedis mempunyai fungsi dan tugas sebagai berikut :

- a. Komite medik dibentuk untuk membantu direktur dalam menyusun standart pelayanan medis, melaksanakan pemantauan dan evaluasi, melaksanakan pembinaan etika profesi, mengatur kewenangan profesi anggota staf medis fungsional dan mengembangkan program pelayanan.
- b. Komite paramedis dibentuk untuk membantu direktur dalam menyusun standart pelayanan, pembinaan asuhan keperawatan, kebidanan, paramedis lainnya, dan melaksanakan pembinaan etika profesi, kewenangan profesi dan pengembangan program pelayanan keperawatan, kebidanan, paramedic lainnya.
- c. Komite medis komite paramedis masing-masing dipimpin oleh seorang ketua yang dipilih dari dan oleh anggotanya, yang ditetapkan dengan keputusan direktur.

6. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai fungsi dan tugas sebagai berikut :

- a. Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang dalam melaksanakan fungsi dan jabatan pelayanan rumah sakit dilakukan oleh jabatan fungsional yang dikelompokkan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Kelompok jabatan fungsional dalam menjalankan fungsinya dikordinasikan oleh seorang pejabat fungsional yang ditetapkan, berada dibawah dan bertanggung jawab kepada direktur.
- c. Kelompok jabatan fungsional medis dan paramedis ditugaskan oleh direktur di instalasi-instalasi dan satuan organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang sesuai kompetensi dan kebutuhan.

7. Instalasi-instalasi

Instalasi-instalasi mempunyai fungsi dan tugas sebagai berikut :

- a. Instalasi-instalasi dibentuk untuk melaksanakan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang sesuai fungsi dan standar pelayanan rumah sakit.
- b. Pembentukan jumlah dan jenis-jenis instalasi disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang yang ditetapkan oleh direktur.

- c. Instalasi-instalasi dalam melaksanakan fungsinya dipimpin oleh seorang kepala instalasi yang diangkat dan diberhentikan oleh direktur.
- d. Kepala instalasi bukan merupakan jabatan struktural.
- e. Uraian fungsi dan tugas kepala instalasi ditetapkan oleh direktur.

5. Fasilitas Pelayanan

Fasilitas pelayanan yang telah disediakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang untuk melaksanakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dalam rangka menghadapi era globalisasi, selengkapnya fasilitas pelayanan tersebut adalah :

1. Instalasi Gawat Darurat (IGD)

Instalasi Gawat Darurat (IGD) melayani berbagai kegawat daruratan dan berbagai masalah kesehatan pada setiap elemen masyarakat dan merupakan salah satu unit yang mandiri dan selalu mengutamakan kecepatan dan ketepatan pelayanan kesehatan pada pasien.

Fasilitas yang mendukung Instalasi Gawat Darurat (IGD) :

- a. Ruang Tunggu
- b. Ventilasi Mekanik
- c. Defibrilator
- d. Bed Side Monitor
- e. Pulse Oximeter
- f. Monitor Tekanan darah
- g. Elektrokardiografi (EKG)
- h. Peralatan Resusitasi

2. Instalasi Rawat Inap

Instalasi rawat inap memiliki fasilitas dan menyelenggarakan kegiatan pelayanan rawat inap. Pelayanan rawat inap adalah suatu kelompok pelayanan kesehatan yang terdapat di rumah sakit yang merupakan gabungan atau observasi ketat karena penyakitnya.

Fasilitas yang tersedia adalah :

- a. Rawat Inap Dewasa (I,II,III)
- b. Rawat Inap Anak
- c. Rawat Inap Kebidanan dan Kandungan
- d. Rawat Inap Bedah (III)
- e. Rawat Inap Intensif (ICU,PICU,NICU)

3. Instalasi Rawat Jalan

Instalasi rawat jalan memiliki berbagai poliklinik spesialis, umum, dan gigi serta beberapa klinik khusus lainnya, antara lain :

- a. Penyakit Dalam
- b. Bedah Mulut
- c. Kebidanan dan Kandungan
- d. Anak
- e. Paru
- f. Mata
- g. THH
- h. Rehabilitasi Medik
- i. Syaraf

- j. Kulit Kelamin
- k. Ortopedi (Bedah Tulang)
- l. Klinik Umum
- m. Klinik Gigi
- n. Klinik PKBRS
- o. Klinik Traffiking dan KDRT
- p. Klinik DOTS

4. Laboratorium

Laboratorium memegang peranan penting untuk pemeriksaan penunjang dalam rangka penegakan diagnosa suatu penyakit. Untuk menunjang pelayanan, laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang didukung oleh tenaga dokter spesialis patologi klinik dan analisis /pranata laboratorium.

Instalasi laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang dilengkapi dengan peralatan modern untuk pemeriksaan – pemeriksaan laboratorium seperti :

- a. Hematologi
- b. Kimia Darah
- c. Bakteriologi / Mikrobiologi
- d. Analisa Gas Darah
- e. Immunologi
- f. Dan lain-lain.

5. Radiologi

Instalasi radiologi merupakan bagian dari penunjang medik Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang yang bertugas pokok memberikan dukungan radiodiagnostik dan imaging. Oleh tenaga spesialis radiologi, instalasi radiologi siap memberikan pelayanan terbaik

Fasilitas yang dimiliki Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang seperti :

Pelayanan Radiodiagnostik

- a. Thorax (paru-paru)
- b. Abdomen (perut)
- c. Cranium (kepala)
- d. Extremitas Atas (tangan bagian atas sampai bawah)
- e. Extremitas Bawah (kaki bagian atas sampai bawah)
- f. Vertebrae Cervical (tulang leher)
- g. Vertebrae Thorcal (tulang belakang bagian punggung)
- h. Vertebrae Lumbosacral (Tulang belakang bagian perut sampai pinggul)
- i. Dental (gigi)
- j. Mastoid
- k. Orbita
- l. BNO IPV
- m. Cystogram
- n. Uretrocystogram

o. Fistulografi

Pelayanan Imaging Diagnostik:

a. USG Kebidanan (kandung) 4 dimensi

b. USG Abdomen (perut)

c. USG Payudara

d. USG Thorax

e. USG Kepala

f. USG Parotis

g. USG Tiroid

6. Rehabilitasi Medik

Rehabilitasi medis merupakan pelayanan kesehatan terhadap gangguan fisik dan fungsi yang diakibatkan oleh keadaan/kondisi sakit, penyakit, cedera melalui paduan intervensi medis, keterampilan fisik dan atau rehabilitative untuk mencapai kemampuan fungsi yang optimal.

7. Medical Check Up

6. **Sumber Daya Manusia**

Jumlah tenaga seluruhnya yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang yaitu 594 tenaga kerja (*Sumber : Kepegawaian RSUD Provinsi Kepri 2018*)

7. **Rawat Jalan**

Instalasi rawat jalan merupakan salah satu unit pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang yang berfungsi melayani pasien yang memerlukan pelayanan kesehatan untuk rawat jalan

(tidak rawat inap). Pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang ini terdapat 16 poliklinik.

Instalasi rawat jalan memiliki berbagai poliklinik spesialis, umum, dan gigi serta beberapa klinik khusus lainnya, antara lain :

- a. Penyakit Dalam
- b. Bedah Mulut
- c. Kebidanan dan Kandungan
- d. Anak
- e. Paru
- f. Mata
- g. THT
- h. Rehabilitasi Medik
- i. Syaraf
- j. Kulit Kelamin
- k. Ortopedi (Bedah Tulang)
- l. Klinik Umum
- m. Klinik Gigi
- n. Klinik PKBRS
- o. Klinik Traffiking dan KDRT
1. Klinik DOTS

B. Karakteristik Responden

1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel IV.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	Perempuan	2	40
2	Laki-Laki	3	60
Jumlah		5	100

Sumber data: Hasil Wawancara 2018.

Dari tabel IV.1 tersebut, terlihat bahwa responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 2 orang apabila dipersenkan maka mendapat hasil 40%, kemudian responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 3 orang atau sekitar 60% sehingga jumlah seluruh responden dalam penelitian ini berjumlah 5 orang, dan diharapkan dengan mayoritas responden laki-laki dapat memberikan jawaban atau keterangan berkenaan dengan masalah dalam penelitian ini, karena pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang mayoritas adalah laki-laki.

2. Responden Berdasarkan Umur

Tabel IV.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

No.	Umur	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	31 ≤ Tahun	2	40
2.	41 – 50 Tahun	2	40
3.	51 – 60 Tahun	1	20
4.	61 ≥ Tahun	-	-
	Jumlah	5	100

Sumber data: Hasil Wawancara 2018.

Dari tabel IV.2 diatas, terlihat bahwa responden yang berumur sama dengan atau kurang dari 31 tahun yaitu terdapat 2 orang atau sebesar 40% dan umur 41 sampai dengan 50 tahun sebanyak 2 orang atau sebesar 20 % sedangkan Umur 51 sampai dengan 60 tahun terdapat 1 orang atau sebesar 20% dari jumlah keseluruhan responden. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat umur rata-rata responden merupakan usia produktif dalam memberikan penilaian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang dapat memberikan penilaian secara objektif dalam penelitian ini.

3. Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel IV.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	SMA Sederajat	2	40
2	D III Sederajat	1	20
3	S I Sederajat	2	40
	Jumlah	5	100

Sumber data: Hasil Wawancara 2018.

Dari tabel IV.3 diatas, terlihat bahwa responden yang mempunyai latar belakang pendidikan dengan tamatan Sekolah Menengah Atas Sederajat sebanyak 2 orang atau sekitar 40% jika di persenkan, dan responden yang mempunyai latar belakang pendidikan dengan tamatan D III Sederajat sebanyak 1 orang dan jika di persenkan di dapati hasilnya sekitar 20%. Dan responden yang mempunyai latar belakang pendidikan S1 Sederajat sebanyak 2 orang atau sekitar 40%. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden memiliki latar belakang pendidikan pada tingkat SMA Sederajat sampai dengan sarjana strata 1 dan diharapkan dalam memberikan tanggapan yang objektif dalam penelitian ini berkenaan dengan Analisis Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang.

4. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel IV.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Tingkat Pekerjaan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	PNS	2	40
2.	Honorar	1	20
3.	Wiraswasta/Pengusaha	2	40
	Jumlah	5	100

Sumber data: Hasil Wawancara 2018

Dari tabel IV.4 di atas maka dapat disimpulkan karakteristik responden berdasarkan pekerjaan maka dapat di simpulkan sebagai berikut: ada 4 orang responden yang berprofesi sebagai PNS (pegawai negeri sipil) atau jika dipersenkan maka jumlahnya sekitar 40%. Kemudian responden yang bekerja sebagai tenaga honorar sebanyak 1 orang atau jika di persenkan maka didapati jumlahnya sekitar 20%, kemudian responden yang berprofesi sebagai Wiraswasta/Pengusaha sebanyak 2 orang atau sekitar 40%. Hal ini menunjukkan keanekaragaman pekerjaan/mata pencaharian dari responden yang akan memberikan tanggapan berkenaan dengan Analisis Kualitas Pelayanan Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau Tanjungpinang.

C. Analisa Mengenai Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau

1. *Tangibles*

Tangible atau bukti langsung dalam kualitas pelayanan menampilkan perawat yang memadai; kelengkapan obat-obatan; ketersediaan kursi yang memiliki sandaran dan tertata rapi; ruang tunggu dilengkapi dengan pendingin ruangan (*air conditioner*); ruang tunggu dilengkapi dengan fasilitas toilet; ketersediaan pembersih tangan di unit rawat jalan; serta kedisiplinan dokter dan petugas medis untuk datang dan pulang sesuai jam pelayanan, Hal ini dapat dilihat dari sub indikator di bawah ini:

a. Perawat yang tidak memadai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 responden masing-masing responden memiliki tanggapan yang hampir sama mengenai jumlah perawat di unit rawat jalan yang tidak memadai diantaranya sebagai berikut :

Berikut ini merupakan tanggapan atau jawaban yang diberikan oleh responden R.1 (Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) mengenai jumlah perawat yang tidak memadai didapati hasilnya sebagai berikut: “Menurut saya jumlah perawat tidak memadai, salah satu pmenunjang pelayanan prima memang dibutuhkan perawat yang memadai”(Hari Rabu, Tanggal 30 Mei 2018).

Kemudian hal senada juga di ungkapkan oleh R.2 (Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) mengenai jumlah perawat yang tidak memadai hasilnya sebagai berikut: “Menurut saya dengan jumlah perawat yang ada, saya perhatikan dari tadi sekitar 5 orang masih

kurang, karena dalam 1 hari saja pasien unit rawat jalan bisa mencapai puluhan orang”(Hari Kamis, Tanggal 31 Mei 2018).

Selain itu berdasarkan wawancara dengan R.3 (Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) mengenai jumlah perawat yang memadai hasilnya sebagai berikut: “Dalam hal ini, menurut saya memang perlu adanya penambahan perawat di unit rawat jalan ini, karena pasien yang datang sangat ramai“(Hari Jumat, Tanggal 01 Juni 2018).

Kemudian dengan pertanyaan yang sama diajukan kepada R.4 (Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) mengenai jumlah perawat yang tidak memadai hasilnya sebagai berikut: “Menurut saya perawat yang ada saat ini kurang cukup, karena pasienkan banyak bukan satu atau dua orang saja dalam satu hari, sehingga akan menimbulkan antrian dan kejenuhan jika terlalu lama menunggu untuk dilayani”(Hari Senin, Tanggal 04 Juni 2018).

Disamping itu dengan pertanyaan yang sama peneliti melakukan wawancara dengan R.5 (Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) maka hasilnya sebagai berikut: “Saya kira memang perlu adanya penambahan perawat dikarenakan perawat yang *stay* di unit rawat jalan sendiri harus membantu pasien yang membutuhkan bantuan untuk diantar ke lab misalnya”(Hari Selasa, Tanggal 05 Juni 2018).

Sehingga dapat di analisa dari hasil wawancara dengan masing-masing responden mengenai Jumlah perawat di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau hasilnya hampir keseluruhan

responden menyatakan bahwa perlu adanya penambahan perawat agar dapat menunjang kualitas pelayanan, dengan jumlah perawat yang ada saja tidak bisa mengkoordinir masalah administrasi status pasien, masalah membantu pasien yang kebingungan serta membantu pasien yang menggunakan kursi roda, permasalahan ini membuat pasien yang lain lama mengantri.

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

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

Dapat dianalisis jawaban *Key Informan* (Kepala Bidang Pelayanan Medik Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) yang menyatakan bahwa menerima keluhan dari pasien terkait masalah perawat yang kurang memadai agar di dalam menjalankan pekerjaan sesuai dengan tupoksi yang jelas sehingga kualitas pelayanan yang baik akan tercapai.

Disamping itu berdasarkan observasi dan analisa yang dilakukan sewaktu penelitian di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau mengenai jumlah perawat yang memadai atau tidak, didapati hasilnya sama dengan jawaban dari responden dan *key informan* adapun hasilnya sebagai berikut: Mengenai permasalahan jumlah perawat di Unit Rawat

Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau dapat ditarik benang merah bahwa penyebab perawat tidak memadai, pasien lama mengantri/menunggu untuk dilayani adalah tupoksi perawat Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau yang belum jelas”.

b. Kelengkapan obat-obatan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 responden masing-masing responden memiliki tanggapan yang hampir sama mengenai ketersediaan obat-obatan di apotik Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau diantaranya sebagai berikut :

Berikut ini merupakan tanggapan atau jawaban yang diberikan oleh responden R.1 (Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) mengenai ketersediaan obat-obatan di apotik Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau didapati hasilnya sebagai berikut: “Menurut saya, selama saya berobat di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau ketersediaan obat-obatan belum lengkap”(Hari Rabu, Tanggal 30 Mei 2018).

Kemudian hal senada juga di ungkapkan oleh R.2 (Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) mengenai ketersediaan obat-obatan hasilnya sebagai berikut: “Menurut saya, ketersediaan obat-obatan di apotik Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Alimad Thabib Provinsi Kepulauan Riau kurang lengkap baik itu generik maupun yang paten”(Hari Kamis, Tanggal 31 Mei 2018).

Selain itu berdasarkan wawancara dengan R.3 (Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) tentang ketersediaan obat-obatan di apotik Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau, adapun hasilnya sebagai berikut: “Ya, sesuai dengan apa yang saya alami, untuk ketersediaan obat di apotik kurang lengkap, kebanyakan yang ada di apotik itu obat yang generik saja”(Hari Jumat, Tanggal 01 Juni 2018).

Kemudian dengan pertanyaan yang sama diajukan kepada R.4 (Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) dalam hal ini berkenaan dengan ketersediaan obat-obatan di apotik maka diperoleh hasilnya sebagai berikut: “Ketersediaan obat-obatan yang ada di apotik kurang lengkap, kalau bisa untuk masyarakat kelas bawah jangan dibedakan baik yang paten maupun generik, harapan kitakan agar rakyat indonesia semakin sehat”(Hari Senin, Tanggal 04 Juni 2018).

Disamping itu dengan pertanyaan yang sama peneliti melakukan wawancara dengan R.5 (Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) tentang ketersediaan obat di apotik maka hasilnya sebagai berikut: “Saya rasa kelengkapan obat di apotik Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau tidak lengkap, sebagai rumah sakit rujukan seharusnya hal ini dievaluasi”. (Hari Selasa, Tanggal 05 Juni 2018).

Sehingga dapat di analisa dari hasil wawancara dengan masing-masing responden mengenai ketersediaan obat-obatan di apotik Rumah Saki Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau hasilnya hampir keseluruhan responden menyatakan bahwa mengeluhkan obat-obatan yang kurang lengkap,

sementara rumah sakit umum daerah raja ahmad thabib sendiri adalah rumah sakit rujukan di provinsi kepulauan riau, hal ini harus dibenahi agar kualitas pelayanan yang baik akan tercapai.

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

“Dalam permasalahan ketersediaan obat-obatan baik generik maupun paten sebenarnya kita selalu mengontrol sesuai banyak permintaan namun kadang stok obat yang paten itu yang sering terlambat diperiksa oleh pejabat pemeriksa barang, untuk kedepannya akan kita koordinasikan kembali dengan pejabat pemeriksa barang apa kendalanya, sementara untuk permasalahan obat paten yang diberikan kepada masyarakat menengah ke bawah ya itu saran yang baik , akan coba kita usulkan kepada atasan nantinya”. (Hari Rabu, Tanggal 06 Juni 2018).

Sehingga dapat dianalisis jawaban *Key Informan* (Kepala Bidang Pelayanan Medik Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) yang menyatakan bahwa dalam permasalahan ketersediaan obat-obat yang kurang lengkap akan dikoordinasikan kembali dengan pejabat pemeriksa barang dan untuk permasalahan obat-obat yang paten untuk masyarakat menengah kebawah akan segera diusulkan kepada pimpinan.

Disamping itu berdasarkan observasi dan analisa yang dilakukan sewaktu penelitian di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau mengenai ketersediaan obat-obatan hasilnya sama dengan jawaban dari responden dan *key informan* adapun hasilnya sebagai berikut:

Mengenai ketersediaan obat-obatan di apotik didapati kendalanya seperti obat-obatan yang paten sering habis, padahal masyarakat sendiri siap membayar lebih untuk kembali sehat.

- c. Kenyamanan ruang tunggu yang meliputi sub indikator sebagai berikut:
- a) Ketersediaan kursi yang memiliki sandaran dan tertata rapi.
 - b) Ruang tunggu dilengkapi dengan pendingin ruangan (*air conditioner*).
 - c) Ruang tunggu dilengkapi dengan fasilitas toilet
 - a) Ketersediaan pembersih tangan di unit rawat jalan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 responden masing-masing responden memiliki tanggapan yang hampir sama mengenai ketersediaan kursi yang memiliki sandaran dan tertata rapi, ruang tunggu dilengkapi dengan pendingin ruangan (*air conditioner*), ruang tunggu dilengkapi dengan fasilitas toilet dan ketersediaan pembersih tangan di unit rawat jalan diantaranya sebagai berikut :

Berikut ini merupakan tanggapan atau jawaban yang diberikan oleh responden R.1 (Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) mengenai ketersediaan kursi yang memiliki sandaran dan tertata rapi, ruang tunggu dilengkapi dengan pendingin ruangan (*air conditioner*), ruang tunggu dilengkapi dengan fasilitas toilet dan ketersediaan pembersih tangan di unit rawat jalan diantaranya sebagai berikut:

”Ya, dengan ketersediaan kursi yang memiliki sandaran dan tertata rapi, ruang tunggu dilengkapi dengan pendingin ruangan (*air conditioner*), ruang tunggu dilengkapi dengan fasilitas toilet dan ketersediaan pembersih tangan di unit

rawat jalan akan memberi kenyamanan bagi pasien dalam menunggu untuk dilayani”(Hari Rabu, Tanggal 30 Mei 2018).

Kemudian hal senada juga di ungkapkan oleh R.2 (Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) mengenai ketersediaan kursi yang memiliki sandaran dan tertata rapi, ruang tunggu dilengkapi dengan pendingin ruangan (*air conditioner*), ruang tunggu dilengkapi dengan fasilitas toilet dan ketersediaan pembersih tangan hasilnya sebagai berikut :

“Tentu saja dengan ketersediaan kursi yang memiliki sandaran dan tertata rapi, ruang tunggu dilengkapi dengan pendingin ruangan (*air conditioner*), ruang tunggu dilengkapi dengan fasilitas toilet dan ketersediaan pembersih tangan di unit rawat jalan akan memberikan kenyamanan bagi pasien dan pelayanan akan berjalan jauh lebih baik pastinya”(Hari Kamis, Tanggal 31 Mei 2018).

Selain itu berdasarkan wawancara dengan R.3 (Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) tentang ketersediaan kursi yang memiliki sandaran dan tertata rapi, ruang tunggu dilengkapi dengan pendingin ruangan (*air conditioner*), ruang tunggu dilengkapi dengan fasilitas toilet dan ketersediaan pembersih tangan di unit rawat jalan adapun hasilnya sebagai berikut :

“Alhamdulillah seperti yang bisa anda lihat saat ini, tersedianya kursi yang memiliki sandaran dan tertata rapi, ruang tunggu dilengkapi dengan pendingin ruangan (*air conditioner*) ruang tunggu dilengkapi dengan fasilitas toilet dan ketersediaan pembersih tangan di unit rawat jalan akan membuat pasien merasa nyaman dan betah dalam menunggu untuk dilayani”(Hari Jumat, Tanggal 01 Juni 2018).

Kemudian dengan pertanyaan yang sama diajukan kepada R.4 (Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi

Kepulauan Riau) dalam hal ini berkenaan dengan ketersediaan kursi yang memiliki sandaran dan tertata rapi, ruang tunggu dilengkapi dengan pendingin ruangan (*air conditioner*), ruang tunggu dilengkapi dengan fasilitas toilet dan ketersediaan pembersih tangan di unit rawat jalan hasilnya sebagai berikut :

“Ya, menurut saya jumlah tempat duduk yang disediakan sudah tertata rapi, (*air conditioner*) pun berfungsi dengan baik , fasilitas toiletnya pun bersih dan juga tersedia pembersih tangan, mengenai kualitas nya saya rasa sudah sesuai dengan standar lah, dan penataannya pun cukup menarik sehingga tidak membuat pasien cepat bosan ”(Hari Senin, Tanggal 04 Juni 2018).

Disamping itu dengan pertanyaan yang sama peneliti melakukan wawancara dengan R.5 (Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) tentang ketersediaan kursi yang memiliki sandaran dan tertata rapi, ruang tunggu dilengkapi dengan pendingin ruangan (*air conditioner*), ruang tunggu dilengkapi dengan fasilitas toilet dan ketersediaan pembersih tangan di unit rawat jalan maka hasilnya sebagai berikut :

“Ya, tentu saja dengan tersedianya kursi yang memiliki sandaran dan tertata rapi, ruang tunggu dilengkapi dengan pendingin ruangan (*air conditioner*) ruang tunggu dilengkapi dengan fasilitas toilet dan ketersediaan pembersih tangan di unit rawat jalan akan jauh lebih baik dalam pemberian pelayanan”(Hari Selasa, Tanggal 05 Juni 2018).

Sehingga dapat di analisa dari hasil wawancara dengan masing-masing responden mengenai ketersediaan kursi yang memiliki sandaran dan tertata rapi, ruang tunggu dilengkapi dengan pendingin ruangan (*air conditioner*), ruang tunggu dilengkapi dengan fasilitas toilet dan ketersediaan pembersih tangan di unit rawat jalan hasilnya hampir keseluruhan responden menyatakan bahwa ketersediaan kursi yang memiliki sandaran dan tertata rapi, ruang tunggu

dilengkapi dengan pendingin ruangan (*air conditioner*), ruang tunggu dilengkapi dengan fasilitas toilet dan ketersediaan pembersih tangan di unit rawat jalan tersebut telah sesuai dengan kebutuhan pasien sehingga kenyamanan pasien dalam menunggu pelayanan semakin membaik.

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

“Setahu saya sampai saat ini tersedianya kursi yang memiliki sandaran dan tertata rapi, ruang tunggu dilengkapi dengan pendingin ruangan (*air conditioner*), ruang tunggu dilengkapi dengan fasilitas toilet dan ketersediaan pembersih tangan di unit rawat jalan telah sesuai sehingga kenyamanan bagi pasien yang mennggn antrian terjamin tentunya dan pelayanan akan berjalan dengan lancar”(Hari Rabu, Tanggal 06 Jnni 2018).

Sehingga dapat dianalisis jawaban *Key Informan* (Kepala Bidang Pelayanan Medik Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Rian) yang menyatakan bahwa ketersediaan kursi yang memiliki sandaran dan tertata rapi, ruang tunggu dilengkapi dengan pendingin ruangan (*air condicioner*), ruang tunggu dilengkapi dengan fasilitas toilet dan ketersediaan pembersih tangan di unit rawat jalan tersebut dapat memberikan efek atau dampak yang positif terhadap pemberian pelayanan kepada pasien, mereka dapat memanfaatkan fasilitas dengan nyaman .

Disamping itu berdasarkan observasi dan analisa yang dilakukan sewaktu penelitian di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) mengenai ketersediaan kursi yang memiliki sandaran dan tertata rapi, ruang tunggu dilengkapi dengan pendingin ruangan (*air*

dan tertata rapi, ruang tunggu dilengkapi dengan pendingin ruangan (*air conditioner*), ruang tunggu dilengkapi dengan fasilitas toilet dan ketersediaan pembersih tangan di unit rawat jalan, didapati hasilnya sama dengan jawaban dari responden dan *key informan* adapun hasilnya sebagai berikut:

Mengenai ketersediaan kursi yang memiliki sandaran dan tertata rapi, ruang tunggu dilengkapi dengan pendingin ruangan (*air conditioner*), ruang tunggu dilengkapi dengan fasilitas toilet dan ketersediaan pembersih tangan di unit rawat jalan telah dapat memberikan dampak positif dalam pelayanan kesehatan, secara psikologis mereka akan merasa nyaman dalam menunggu antrian untuk dilayani.

- d. Kedisiplinan dokter dan petugas medis untuk datang dan pulang sesuai jam pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 responden masing-masing responden memiliki tanggapan yang hampir sama mengenai kedisiplinan dokter dan petugas medis untuk datang dan pulang sesuai jam pelayanan diantaranya sebagai berikut:

Berikut ini merupakan tanggapan atau jawaban yang diberikan oleh responden R.1 (Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) mengenai kedisiplinan dokter dan petugas medis untuk datang dan pulang sesuai jam pelayanan didapati hasilnya sebagai berikut: “Menurut pandangan saya mengenai kedisiplinan dokter dan petugas medis untuk datang dan pulang sesuai jam pelayanan telah diimplementasikan dengan baik, sehingga jam pelayanan berjalan dengan baik pula” (Hari Rabu, Tanggal 30 Mei 2018).

Kemudian hal senada juga di ungkapkan oleh R.2 (Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) mengenai kedisiplinan dokter dan petugas medis untuk datang dan pulang sesuai jam pelayanan hasilnya sebagai berikut : “Terkait kedisiplinan dokter dan petugas medis untuk datang dan pulang sesuai jam pelayanan sudah seharusnya dilaksanakan sesuai standar prosedur pelayanan, karena mereka adalah pelayan masyarakat, sejauh ini semua sudah sesuai”(Hari Kamis, Tanggal 31 Mei 2018).

Selain itu berdasarkan wawancara dengan R.3 (Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) tentang kedisiplinan dokter dan petugas medis untuk datang dan pulang sesuai jam pelayanan adapun hasilnya sebagai berikut: “Selama saya berobat di sini dan sejauh ini saya melihat kedisiplinan dokter dan petugas medis untuk datang dan pulang sesuai jam pelayanan dilakukan dengan baik, hal ini sudah selayaknya dilakukan karena masyarakat sangat membutuhkan pelayanan kesehatan”(Hari Jumat, Tanggal 01 Juni 2018).

Kemudian dengan pertanyaan yang sama diajukan kepada R.4 (Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) berkenaan dengan kedisiplinan dokter dan petugas medis untuk datang dan pulang sesuai jam pelayanan hasilnya sebagai berikut: “Sudah sewajarnya dokter dan petugas medis untuk datang dan pulang sesuai jam pelayanan jika memang berhalangan yaa.., pengganti mereka harus *stand by*, karena mereka pelayan masyarakat”(Hari Senin, Tanggal 04 Juni 2018).

Disamping itu dengan pertanyaan yang sama peneliti melakukan wawancara dengan R.5 (Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) tentang kedisiplinan dokter dan petugas medis untuk datang dan pulang sesuai jam pelayanan maka hasilnya sebagai berikut: “Menanggapi hal ini, masyarakat ingin pelayanan yang terbaik, kedisiplinan dokter dan petugas medis untuk datang dan pulang sesuai jam pelayanan saja sudah menambah nilai plus rumah sakit ini”(Hari Selasa, Tanggal 05 Juni 2018).

Sehingga dapat di analisa dari hasil wawancara dengan masing-masing responden mengenai kedisiplinan dokter dan petugas medis untuk datang dan pulang sesuai jam pelayanan hasilnya hampir keseluruhan responden menyatakan bahwa kedisiplinan dokter dan petugas medis untuk datang dan pulang sesuai jam pelayanan tersebut telah sesuai dengan harapan pasien sehingga kepuasan pasien dalam pelayanan semakin meningkat.

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

“Setahu saya sampai saat ini kedisiplinan dokter dan petugas medis untuk datang dan pulang sesuai jam pelayanan terkontrol dengan baik karena kami menggunakan absen kehadiran dengan finger print, jika mereka berhalangan hadir kami akan mengkonfirmasi kepada dokter lain atau tenaga medis lain untuk menggantikan sementara”(Hari Rabu, Tanggal 06 Juni 2018).

Sehingga dapat dianalisis jawaban *Key Informan* (Kepala Bidang Pelayanan Medik Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) bahwa kedisiplinan dokter dan petugas medis untuk datang dan pulang sesuai jam

Provinsi Kepulauan Riau) kedisiplinan dokter dan petugas medis untuk datang dan pulang sesuai jam pelayanan, didapati hasilnya sama dengan jawaban dari responden dan *key informan* adapun hasilnya sebagai berikut: Mengenai kedisiplinan dokter dan petugas medis untuk datang dan pulang sesuai jam pelayanan saat ini sudah berjalan dengan sangat baik sehingga dapat memberikan dampak positif dalam pelayanan kesehatan.

2. *Reliability*

Dalam melayani pasien dengan sebaik-baiknya dan akhirnya bisa memberikan suatu kepuasan pasien tidak bisa terlepas dari kehandalan atau *reliability* dari rumah sakit dalam menunjukkan kualitas terbaiknya sehingga pasien merasa puas dan tidak merasa keliru telah menggunakan produk atau jasa dari rumah sakit. *Reliability* atau kehandalan adalah kualitas pelayanan yang menampilkan pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang wajar dan akurat; Pasien tidak menunggu lama untuk rawat jalan; jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat; dan prosedur pelayanan tidak berbelit-belit. Sub indikator ini meliputi unsur :

- a. Adanya ketelitian tenaga medis unit rawat jalan rumah sakit umum daerah raja ahmad thabib provinsi kepulauan riau
 - a) Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang wajar dan akurat.
 - b) Pasien tidak menunggu lama untuk rawat jalan.
 - c) Jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat.
 - d) Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 responden masing-masing responden memiliki tanggapan yang hampir sama mengenai pelayanan pemeriksaan,

pengobatan dan perawatan yang wajar dan akurat; pasien tidak menunggu lama untuk rawat jalan; jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat; prosedur pelayanan tidak berbelit-belit diantaranya sebagai berikut:

Berikut ini merupakan tanggapan atau jawaban yang diberikan oleh responden R.1 (Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) mengenai pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang wajar dan akurat; pasien tidak menunggu lama untuk rawat jalan; jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat; prosedur pelayanan tidak berbelit-belit didapati hasilnya sebagai berikut:

“Menurut saya untuk pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang wajar dan akurat; pasien tidak menunggu lama untuk rawat jalan; jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat; sudah berjalan dengan baik, namun prosedur pelayanan masih berbelit-belit, hal ini yang membuat pasien jengkel dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit khususnya unit rawat jalan”(Hari Rabu, Tanggal 30 Mei 2018).

Kemudian hal senada juga di ungkapkan oleh R.2 (Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) mengenai pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang wajar dan akurat; pasien tidak menunggu lama untuk rawat jalan; jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat; prosedur pelayanan tidak berbelit-belit hasilnya sebagai berikut: “Dalam pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cknnp teliti, akan tetapi pasien mengantri lama dikarenakan prosedur yang berbelit-belit, untuk jadwal sudah dijalankan dengan semestinya”(Hari Kamis, Tanggal 31 Mei 2018).

Selain itu berdasarkan wawancara dengan R.3 (Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) tentang pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang wajar dan akurat; pasien tidak menunggu lama untuk rawat jalan; jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat; prosedur pelayanan tidak berbelit-belit adapun hasilnya sebagai berikut:

“Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang wajar dan akurat; pasien tidak menunggu lama untuk rawat jalan; jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat; telah berjalan baik, tetapi untuk prosedur pelayanan masih berbelit-belit, hal ini harus dilakukan perbaikan karena masyarakat sudah banyak yang mengeluh”(Hari Jumat, Tanggal 01 Juni 2018).

Kemudian dengan pertanyaan yang sama diajukan kepada R.4 (Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) berkenaan dengan pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang wajar dan akurat; pasien tidak menunggu lama untuk rawat jalan; jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat; prosedur pelayanan tidak berbelit-belit hasilnya sebagai berikut: “Pelayanan pemeriksaan serta pengobatan dan perawatan baik namun yang harus dibenahi permasalahan prosedur status pasien dari pendaftaran ke unit rawat jalan saja yang sangat berbelit-belit, karena mereka pelayan masyarakat, hal ini harus dibenahi secepatnya”(Hari Senin, Tanggal 04 Juni 2018).

Disamping itu dengan pertanyaan yang sama peneliti melakukan wawancara dengan R.5 (Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Alunad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) tentang pelayanan pemeriksaan, pengobatan

dan perawatan yang wajar dan akurat; pasien tidak menunggu lama untuk rawat jalan; jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat; prosedur pelayanan tidak berbelit-belit maka hasilnya sebagai berikut: “Menanggapi hal ini, kita masyarakat ingin pelayanan yang terbaik jika prosedur berbelit-belit dan permasalahan pasien menunggu lama tidak diperbaiki akan menurunkan kualitas rumah sakit ini sebagai rumah sakit rujukan”(Hari Selasa, Tanggal 05 Juni 2018).

Sehingga dapat di analisa dari hasil wawancara dengan masing-masing responden mengenai pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang wajar dan akurat; pasien tidak menunggu lama untuk rawat jalan; jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat; prosedur pelayanan tidak berbelit-belit tersebut tidak sesuai dengan harapan pasien sehingga kepuasan pasien dalam pelayanan semakin menurun.

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

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

memanggil pihak-pihak yang bersangkutan seperti bagian pendaftaran dan unit rawat jalan agar melaksanakan tugas seirama dan senada”(Hari Rabu, Tanggal 06 Juni 2018).

Sehingga dapat dianalisis jawaban *Key Informan* (Kepala Bidang Pelayanan Medik Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) yang menyatakan pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang wajar dan akurat; pasien tidak menunggu lama untuk rawat jalan; jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat; prosedur pelayanan tidak berbelit-belit tersebut ternyata menurunkan nilai kepuasan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada masyarakat, dimana mereka seharusnya mendapatkan hak untuk dilayani dengan baik.

Disamping itu berdasarkan observasi dan analisa yang dilakukan sewaktu penelitian di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang wajar dan akurat; pasien tidak menunggu lama untuk rawat jalan; jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat; prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, didapati hasilnya sama dengan jawaban dari responden dan *key informan* adapun hasilnya sebagai berikut:

Mengenai pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang wajar dan akurat; pasien tidak menunggu lama untuk rawat jalan; jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat; prosedur pelayanan tidak berbelit-belit saat ini berjalan dengan buruk sehingga dapat memberikan dampak negatif dalam hal pelayanan kesehatan, oleh sebab itu dibutuhkan perbaikan secara keseluruhan.

3. *Responsiveness*

Definisi daya tanggap menurut Tjiptono (2015:273) yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Tanggap disini dapat diartikan bagaimana bentuk respon rumah sakit terhadap segala hal-hal yang berhubungan dengan pasien. *Responsiveness* atau daya tanggap adalah kualitas pelayanan yang menampilkan kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien, petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti; dan tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan bantuan; pelayanan dilakukan secara professional tidak ada tebang pilih. Sbn indikator ini meliputi :

- a. Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien.
- b. Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.
- c. Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan bantuan.
- d. Pelayanan dilakukan secara professional tidak ada istilah tebang pilih.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 responden masing-masing responden memiliki tanggapan yang hampir sama mengenai kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien, petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti; dan tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan bantuan; pelayanan dilakukan secara professional tidak ada tebang pilih diantaranya sebagai berikut:

Berikut ini merupakan tanggapan atau jawaban yang diberikan oleh responden R.1 (Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib

Provinsi Kepulauan Riau) mengenai kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien, petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti; dan tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan bantuan; pelayanan dilakukan secara professional tidak ada tebang pilih didapati hasilnya sebagai berikut: “Dokter dan perawat cepat tanggap menanggapi keluhan pasien dan petugas juga memberikan informasi sangat jelas namun dalam hal diskriminatif masih dapat dilihat dengan kasat mata”(Hari Rabu, Tanggal 30 Mei 2018).

Kemudian hal senada juga di ungkapkan oleh R.2 (Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) mengenai kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien, petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti; dan tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan bantuan; pelayanan dilakukan secara professional tidak ada tebang pilih hasilnya sebagai berikut: “Masukan dari saya tolong dibenahi untuk permasalahan diskriminatif, tolong jangan pandang status sosial, untuk ketanggapan baik petugas maupun tenaga medis sudah cukup baik dalam hal pelayanan dan melayani”(Hari Kamis, Tanggal 31 Mei 2018).

Selain itu berdasarkan wawancara dengan R.3 (Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) tentang kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien, petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti; dan tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan bantuan; pelayanan dilakukan secara professional tidak ada tebang pilih adapun hasilnya sebagai berikut: “Pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit seperti memberikan informasi dan menyelesaikan keluhan

dari pasien saya rasa sangat baik namun kekurangan terlihat pelayanan yang diberikan masih ada tebang pilih”(Hari Jumat, Tanggal 01 Juni 2018).

Kemudian dengan pertanyaan yang sama diajukan kepada R.4 (Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) dalam hal ini berkenaan dengan kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien, petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti; dan tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan bantuan; pelayanan dilakukan secara professional tidak ada tebang pilih hasilnya sebagai berikut: “Saya melihat bahwasanya tenaga medis dan petugas sangat tanggap dalam memberikan bantuan kepada pasien yang sangat membutuhkan dan care , untuk permasalahan diskriminatif harus diiadakan dalam pelayanan di rumah sakit umum daerah raja ahmad thabib provinsi kepulauan riau”(Hari Senin, Tanggal 04 Juni 2018).

Disamping itu dengan pertanyaan yang sama peneliti melakukan wawancara dengan R.5 (Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) tentang kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien, petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti; dan tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan bantuan; pelayanan dilakukan secara professional tidak ada tebang pilih maka hasilnya sebagai berikut: “Jelas kualitas pelayanan yang bagus tidak akan terjadi diskriminatif didalamnya, akan tetapi masih bisa kita saksikan bahwa diskriminatif itu masih berlaku, untuk ketanggapan dan kecekatan tim medis dan petugas memberikan pelayanan sangat baik”(Hari Selasa, Tanggal 05 Juni 2018).

Sehingga dapat di analisa dari hasil wawancara dengan masing-masing responden mengenai kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien, petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti; dan tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan bantuan; pelayanan dilakukan secara professional tidak ada tebang pilih tersebut tidak sesuai dengan harapan pasien sehingga kepuasan pasien dalam pelayanan semakin menurun.

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

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

Sehingga dapat dianalisis jawaban *Key Informan* (Kepala Bidang Pelayanan Medik Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) yang menyatakan bahwa kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien; petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti; dan tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan bantuan; pelayanan dilakukan secara professional tidak ada tebang pilih tersebut ternyata menurunkan nilai kepuasan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada masyarakat, dimana mereka seharusnya mendapatkan hak untuk dilayani dengan baik.

Disamping itu berdasarkan observasi dan analisa yang dilakukau sewaktu penelitian di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau, kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap

menyelesaikan keluhan pasien, petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti; dan tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan bantuan; pelayanan dilakukan secara professional tidak ada tebang pilih, didapati hasilnya sama dengan jawaban dari responden dan *key informan* adapun hasilnya sebagai berikut: Mengenai kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien, petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti; dan tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan bantuan; pelayanan dilakukan secara professional tidak ada tebang pilih saat ini berjalan dengan buruk sehingga dapat memberikan dampak negatif dalam hal pelayanan kesehatan hal ini sebenarnya telah menjadi penyakit di negeri ini, oleh sebab itu dibutuhkan perbaikan secara keseluruhan.

4. *Assurance*

Assurance sendiri menurut Tjiptono (2015:273) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. *Assurance* adalah kualitas pelayanan yang menampilkan pengetahuan dan wawasan para pelaku pelayanan dalam menangani setiap keluhan pasien; pelayanan yang sopan dan ramah; serta jaminan keamanan pelayanan dan mampu menumbuhkan rasa kepercayaan pasien sehingga menimbulkan rasa percaya dan aman serta nyaman terhadap pelayanan yang diberikan; petugas dapat memberikan solusi jika terjadi masalah dalam pelayanan, sub indikator ini meliputi :

- a. Para pelaku pelayanan menguasai pengetahuan dalam menangani keluhan pasien.

- b. Para pelaku pelayanan selalu bersikap sopan dan ramah dalam menangani dan menanggapi keluhan pasien.
- c. Perilaku para pelaku pelayanan mampu menumbuhkan rasa kepercayaan pasien terhadap pelayanan.
- d. Petugas dapat memberikan solusi jika terjadi masalah dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 responden masing-masing responden memiliki tanggapan yang hampir sama mengenai para pelaku pelayanan menguasai pengetahuan, bersikap sopan, ramah, menumbuhkan rasa kepercayaan, serta dapat memberikan solusi kepada pasien diantaranya sebagai berikut:

Berikut ini merupakan tanggapan atau jawaban yang diberikan oleh responden R.1 (Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) mengenai para pelaku pelayanan menguasai pengetahuan, bersikap sopan, ramah, menumbuhkan rasa kepercayaan, serta dapat memberikan solusi didapati hasilnya sebagai berikut:

“Saya rasa tanpa adanya sopan santun dan ramah tamah maka pelayanan yang diberikan tidak ada kegunaannya dan masyarakat mungkin enggan untuk berobat ke Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau tapi alhamdulillah petugas dan tim medis menguasai pengetahuan dan sopan-sopan serta sanggup menjelaskan keluhan pasien dengan legowo bukau dengan cinosi sesaat saja”(Hari Rabu, Tanggal 30 Mei 2018).

Kemudian hal senada juga di ungkapkan oleh R.2 (Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) mengenai para pelaku pelayanan menguasai pengetahuan, bersikap sopan, ramah, menumbuhkan rasa kepercayaan, serta dapat memberikan solusi hasilnya sebagai berikut: “Petugasnya ramah dan sopan serta menguasai pengetahuan, saya jadi tidak

sungkan untuk bertanya kepada mereka jika mempunyai keluhan”(Hari Kamis, Tanggal 31 Mei 2018).

Selain itu berdasarkan wawancara dengan R.3 (Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) tentang para pelaku pelayanan menguasai pengetahuan, bersikap sopan,ramah, menumbuhkan rasa kepercayaan, serta dapat memberikan solusi adapun hasilnya sebagai berikut: “Pegawai dan tim medisnya sopan-sopan, ramah juga dan dokternya ketika membutuhkan saran mereka memberikan saran dengan bijak”(Hari Jumat, Tanggal 01 Juni 2018).

Kemudian dengan pertanyaan yang sama diajukan kepada R.4 (Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) dalam hal ini berkenaan dengan para pelaku pelayanan menguasai pengetahuan, bersikap sopan,ramah, menumbuhkan rasa kepercayaan, serta dapat memberikan solusi hasilnya sebagai berikut: “Saya tadi melihat ada pasien kebingungan dan mendekati petugas untuk bertanya , respon petugas baik dan ramah”(Hari Senin, Tanggal 04 Juni 2018).

Disamping itu dengan pertanyaan yang sama peneliti melakukan wawancara dengan R.5 (Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) tentang para pelaku pelayanan menguasai pengetahuan, bersikap sopan,ramah, menumbuhkan rasa kepercayaan, serta dapat memberikan solusi maka hasilnya sebagai berikut: “Tentu saja dalam memberikan pelayanan yang baik dibutuhkan keramahan, kesopanan, menguasai pengetahuan dan

dapat memberikan solusi, para pelaku pelayanan memiliki hal itu”(Hari Selasa, Tanggal 05 Juni 2018).

Sehingga dapat di analisa dari hasil wawancara dengan masing-masing responden mengenai para pelaku pelayanan munguasai pengetahuan, bersikap sopan,ramah, menumbuhkan rasa kepercayaan, serta dapat memberikan solusi tersebut sesuai dengan harapan pasien sehingga kepuasan pasien dalam pelayanan semakin meningkat.

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

“Berdasarkan pengamatan saya beberapa tahun ini pegawai dikantor ini semuanya rata-rata dalam memberikan pelayanan kepada pasien selalu mengedepankan sikap sopan-santun serta ramah-tamah sebagai perwujudan sikap serta visi dan misi dari Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau, dan mengenai pemberian solusi biasanya dalam bentuk saran dan juga pemberian keterangan informasi seputar kelengkapan berkas administrasi status pasien yang hendak mereka urus di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau”(Hari Rabu, Tanggal 06 Juni 2018).

Sehingga dapat dianalisis jawaban *Key Informan* (Kepala Bidang Pelayanan Medik Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) yang menyatakan bahwa para pelaku pelayanan munguasai pengetahuan, bersikap sopan, ramah, menumbuhkan rasa kepercayaan, serta dapat memberikan solusi tersebut ternyata meningkatkan nilai kepuasan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada masyarakat, dimana mereka sudah semestinya mendapatkan hak untuk dilayani dengan baik.

Disamping itu berdasarkan observasi dan analisa yang dilakukan sewaktu penelitian di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau para pelaku pelayanan munguasai pengetahuan, bersikap sopan,ramah, menumbuhkan rasa kepercayaan, serta dapat memberikan solusi, didapati hasilnya sama dengan jawaban dari responden dan *key informan* adapun hasilnya sebagai berikut:

Mengenai para pelaku pelayanan munguasai pengetahuan, bersikap sopan,ramah, menumbuhkan rasa kepercayaan, serta dapat memberikan solusi Mengenai Adanya kesopanan dalam memberikan pelayanan, Adanya keramah-tamahan dalam menghadapi keluhan dari masyarakat dan dapat memberikan solusi jika ada keluhan pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau. Mengingat pelayanan merupakan suatu proses yaitu interaksi antara dilayani (pasien) dan pelayan (para pelaku pelayanan) yang meliputi berbagai bentuk, supaya berbagai bentuk pelayanan tersebut diketahui dan menarik perhatian pasien untuk memilikinya, maka pelayanan tersebut perlu ditawarkan kepada pasien. Pelayanan yang ditawarkan merupakan “janji” dari pemberi pelayanan kepada pasien yang wajib diketahui, agar pasien puas. Artinya kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus dijadikan sebagai fokus utama dalam keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan publik. praktik penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan kepentingan pemerintah dan penyedia layanan sebagai fokus utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik seperti selama ini terjadi, bergeser menjadi masyarakat/pengguna layanan sebagai fokus utama dalam penyelenggaraan pelayanan. Sehingga sikap sopan santun serta ramah tamah dan

mampu memberikan solusi ketika terjadi kesalahan dalam pelayanan tersebut dapat dijadikan tolok ukur atau bahkan pembanding dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari bagi petugas dan tim medis di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau sehingga ada upaya peningkatan kinerja yang lebih optimal melalui pelayanan yang sesuai dengan standar operasional pelayanan publik saat ini, dimana terjadi pergeseran paradigma birokrasi yang mana aparat pemerintah saat ini benar-benar menjalankan fungsi pemerintahan yakni melayani dan bukan dilayani layaknya zaman orde baru dulu dan hal itulah yang merupakan suatu komitmen penyelenggaraan pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu, sesuai dengan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan.

5. *Emphaty*

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

Emphaty adalah kualitas pelayanan yang menampilkan pelayanan yang memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien; perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya, sub indikator ini meliputi:

- a. Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien.
- b. Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya

Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 responden masing-masing responden memiliki tanggapan yang hampir sama mengenai pemberian perhatian kepada setiap pasien dan memberikan perhatian kepada pasien yang membutuhkan diantaranya sebagai berikut:

Berikut ini merupakan tanggapan atau jawaban yang diberikan oleh responden R.1 (Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) mengenai pemberian perhatian kepada setiap pasien dan memberikan perhatian kepada pasien yang membutuhkan didapati hasilnya sebagai berikut : “Selama ini yang saya rasakan perhatian yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada masyarakat sangat bagus”(Hari Rabu, Tanggal 30 Mei 2018).

Kemudian hal senada juga di ungkapkan oleh R.2 (Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) mengenai pemberian perhatian kepada setiap pasien dan memberikan perhatian kepada pasien yang membutuhkan hasilnya sebagai berikut: “Perhatian yang diberikan kepada kami sangat bagus, ketika mempunyai keluhan mereka pun merespon dengan baik”(Hari Kamis, Tanggal 31 Mei 2018).

Selain itu berdasarkan wawancara dengan R.3 (Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) tentang pemberian perhatian kepada setiap pasien dan memberikan perhatian kepada pasien yang membutuhkan adapun hasilnya sebagai berikut: “Berdasarkan yang saya alami,

mereka memberikan perhatian dengan sangat baik, ramah-ramah“(Hari Jumat, Tanggal 01 Juni 2018).

Kemudian dengan pertanyaan yang sama diajukan kepada R.4 (Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) dalam hal ini berkenaan dengan pemberian perhatian kepada setiap pasien dan memberikan perhatian kepada pasien yang membutuhkan hasilnya sebagai berikut: “Empati ini kan lahir dari hati, ketulusan mereka membantu itu bukan untuk dilihat orang lain, ini sangat bagus untuk dipertahankan”(Hari Senin, Tanggal 04 Juni 2018).

Disamping itu dengan pertanyaan yang sama peneliti melakukan wawancara dengan R.5 (Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) pemberian perhatian kepada setiap pasien dan memberikan perhatian kepada pasien yang membutuhkan maka hasilnya sebagai berikut: “Petugas dan tim medis memberikan perhatian kepada saya baik sekali, dalam menjelaskan apa yang tidak kita ketahui dengan penuh kesabaran”(Hari Selasa, Tanggal 05 Juni 2018).

Sehingga dapat di analisa dari hasil wawancara dengan masing-masing responden mengenai pemberian perhatian kepada setiap pasien dan memberikan perhatian kepada pasien yang membutuhkan tersebut sesuai dengan harapan pasien sehingga kepuasan pasien dalam pelayanan semakin meningkat.

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

“Selama ini saya melihat mereka semuanya rata-rata dalam memberikan pelayanan kepada pasien selalu mengedepankan sikap sopan-santun serta ramah-tamah, perhatian dengan penuh ketulusan, hal ini sebagai pengimplementasian motto dari Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau yaitu melayani dengan akhlak mulia”(Hari Rabu, Tanggal 06 Juni 2018).

Sehingga dapat dianalisis jawaban *Key Informan* (Kepala Bidang Pelayanan Medik Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau) yang menyatakan bahwa pemberian perhatian kepada setiap pasien dan memberikan perhatian kepada pasien yang membutuhkan tersebut ternyata meningkatkan nilai kepuasan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada masyarakat, dimana mereka sudah semestinya mendapatkan hak untuk dilayani dengan baik.

Disamping itu berdasarkan observasi dan analisa yang dilakukan sewaktu penelitian di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau pemberian perhatian kepada setiap pasien dan memberikan perhatian kepada pasien yang membutuhkan, didapati hasilnya sama dengan jawaban dari responden dan *key informan* adapun hasilnya sebagai berikut: Mengenai pemberian perhatian kepada setiap pasien dan memberikan perhatian kepada pasien yang membutuhkan, merupakan kewajiban yang seutuhnya untuk dijalani bagi setiap individu di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau, karena petugas dan tim medis adalah para pelaku pelayanan. Jika sifat terpuji ini telah terpatri dan dibiasakan untuk di implementasikan maka akan berdampak baik terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau. Dengan motto Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad

Thabib Provinsi Kepulauan Riau yaitu “melayani dengan akhlak mulia“ seyogyanya menjadi cambuk untuk petugas dan tim medis untuk melayani dengan baik .

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. Sub Indikator pasien tidak menunggu lama untuk rawat jalan dan prosedur pelayanan tidak berbelit-belit dalam indikator *Reliability*

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

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

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

4. Sub Indikator pelayanan dilakukan secara profesional tidak ada istilah tebang pilih dalam indikator *Responsiveness*

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

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

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

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat di ambil dalam penelitian ini berdasarkan :

1. Hasil wawancara dengan informan dan juga *key informan* serta di dukung dengan hasil obervasi secara langsung (pengamatan langsung) dilapangan berkenaan dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau maka di dapati hasilnya belum berjalan dengan baik dan perlu ditingkatkan merujuk kepada aspek penghambat yang belum sesuai dengan visi dan misi dari Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau.
2. Aspek – aspek yang menjadi indikator dalam Analisis Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau antara lain:
 - 1) *Tangible* atau bukti langsung, dengan sub indikator:
 - a. Perawat yang tidak memadai
 - b. Kelengkapan obat-obatan
 - c. Ketersediaan kursi yang memiliki sandaran dan tertata rapi
 - d. Ruang tunggu dilengkapi dengan pendingin ruangan (*air conditioner*)
 - e. Ruang tunggu dilengkapi dengan fasilitas toilet
 - f. Ketersediaan pembersih tangan di unit rawat jalan
 - g. Kedisiplinan dokter dan petugas medis untuk datang dan pulang sesuai jam pelayanan

2) *Reliability* atau kehandalan, dengan sub indikator:

- a. Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang wajar dan akurat
- b. Pasien tidak menunggu lama untuk rawat jalan
- c. Jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat
- d. Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit

3) *Responsiveness* atau daya tanggap, dengan sub indikator:

- a. Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien
- b. Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti
- c. Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan bantuan
- d. Pelayanan dilakukan secara professional tidak ada istilah tebang pilih

4) Assurance sendiri mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan. Dengan sub indikator:

- a. Para pelaku pelayanan menguasai pengetahuan dalam menangani keluhan pasien
- b. Para pelaku pelayanan selalu bersikap sopan dan ramah dalam menangani dan menanggapi keluhan pasien
- c. Perilaku para pelaku pelayanan mampu menumbuhkan rasa kepercayaan pasien terhadap pelayanan
- d. Petugas dapat memberikan solusi jika terjadi masalah dalam pelayanan

5) *Empathy* atau empati, dengan sub indikator:

- a. Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien
- b. Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya

Dari aspek indikator di atas terdapat aspek yang menjadi penghambat dalam Analisis Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau diantaranya adalah :

- a. Sub Indikator perawat yang tidak memadai dalam indikator *Tangible*
- b. Sub Indikator ketersediaan obat-obatan dalam indikator *Tangible*
- c. Sub Indikator pasien tidak menunggu lama untuk rawat jalan dan prosedur pelayanan tidak berbelit-belit dalam indikator *reliability*
- d. Sub Indikator pelayanan dilakukan secara profesional tidak ada istilah tebang pilih dalam indikator *Responsiveness*

di dapati hasilnya kurang berjalan dengan baik berdasarkan dari jawaban yang di paparkan melalui observasi atau pengamatan langsung yang dilaksanakan oleh peneliti di lapangan sewaktu mengadakan penelitian ini.

B. Saran-Saran

Adapun saran-saran yang dapat peneliti ungkapkan berkenaan dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau ini adalah sebagai berikut :

1. Pimpinan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau dalam tahun 2019 harus menginstruksikan kepada Kepala Bidang Pelayanan Medik Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau terkait permasalahan perawat yang tidak memadai, untuk membuatkan alur kerja perawat dan setiap perawat harus disosialisasikan mengenai alur kerja tersebut, sehingga dengan tupoksi yang jelas akan memberikan pelayanan yang baik kepada pasien dan akan meningkatkan

kualitas pelayanan unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau.

2. Pimpinan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau dalam tahun 2019 harus menginstruksikan kepada Kepala Bidang Pelayanan Medik Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau agar dapat mendudukkan antara pemeriksa barang dan pejabat pelaksana teknis kegiatan terkait ketersediaan obat-obatan di apotik Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau, karena dengan kelengkapan obat-obatan yang tersedia di apotik Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau akan memudahkan pasien, sehingga dapat menunjang kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau secara tidak langsung.
3. Pimpinan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau dalam tahun 2019 harus mendudukkan permasalahan terkait prosedur pelayanan tidak berbelit-belit dan pasien tidak menunggu lama ini, bersama pejabat struktural dan fungsional rumah sakit, agar dapat mengatur sedemikian rupa sehingga pelayanan berjalan dengan baik. Apabila permasalahan ini dapat diselesaikan maka akan berdampak positif bagi rumah sakit dan akan meningkatkan kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau.
4. Pimpinan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau dalam tahun 2019 harus mendudukkan permasalahan pelayanan yang tebang pilih (diskriminatif), bersama pejabat struktural dan fungsional rumah

sakit, agar menindak tegas petugas medis maupun non medis yang memberikan pelayanan secara tebang pilih. Apabila permasalahan ini dapat diselesaikan maka akan berdampak positif bagi rumah sakit dan akan meningkatkan kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

Atik, dan Ratminto, 2012, *Manajemen Pelayanan*, Cetakan IX, Pustaka Belajar, Yogyakarta.

Boediono, 2003, *Pelayanan Prima Perpajakan*, Cetakan Kedua, Jakarta, Rineka Cipta.

Indarjati, A, 2001, *Kepuasan Konsumen*, Pranata No. 1 Th IV.

Moenir, 2015, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Cetakan Kesebelas, Jakarta, Bumi Aksara.

Moleong, Lexy J. (2017) *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Penerbit PT Remaja Rosdakarya

Moch.Nazir. (2003), *Metode Penelitian*, Jakarta,63, Salemba Empat.

Pohan,Imbalo.(2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC

Sarwoto, *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen*, (Jakarta, cetakan keenambelas, Ghalia Indonesia, 2010

Sinambela, Lijan, Poltak, 2017, *Reformasi Pelayanan Publik*, Cetakan Kesembilan, Jakarta, Bumi Aksara.

Soetopo, 2006, *Pelayanan Prima*, Jakarta, LAN.

Sugiyono, 2017, *Metode Penelitian Administrasi* , Cetakan Ke-24, Jakarta, Alfabeta.

Tjiptono F, 2008, *Strategi Pemasaran*, Edisi Ketiga, Yogyakarta, Andi

Tjiptono F,2011, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang.

Tjiptono F, 2015, *Strategi Pemasaran*, Edisi Keempat, Yogyakarta, Andi

Penelitian Terdahulu

Menurut Imroatul Khasanah oktarina Dina Pertiwidalam Jurnal Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Tahun 2010 di unduh pada tanggal 22-02-2018 dari <http://media.neliti.com>

Menurut Lurensia Vinda W dalam Jurnal Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang (Studi pada Starbucks Semarang) Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Diponegoro Tahun 2015 di unduh pada tanggal 22-02-2018 dari <http://portalgaruda.ilkom.unsri.ac.id>

Menurut Anjar Rahmulyo dalam Skripsi Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I di Sleman Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Tahun 2008 di unduh pada tanggal 22-02-2018 dari <http://media.neliti.com>

Menurut Siti Kusmiati dalam Skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada koperasi “Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Yogyakarta) Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun 2015 di unduh pada tanggal 22-02-2018 dari <http://http://digilib.uin-suka.ac.id>

Menurut Dewi Retno Indriaty dalam Skripsi Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Puskesmas Gunungpati Semarang) Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Tahun 2010 di unduh pada tanggal 22-02-2018 dari <http://eprints.undip.ac.id>

Dokumen

<https://batampos.co.id/2017/06/29/pasien-keluhkan-pelayanan-rsup-kepri/>.

<https://www.harianmemokepri.com/rsup-raja-ahmad-tabib-provinsi-kepri-diduga-teledor-pasca-operasi-alat-pencuci-darah-tertinggal-dalam-tubuh-pasien/>.

<http://nursingppni.blogspot.co.id/p/sistem-pelayanan.html>

<http://www.landasanteori.com/2015/09/pengertian-pelayanan-kesehatan-pasien.html>

<https://yohandawordpresscom.wordpress.com/2015/10/29/prosedur-pelayanan-rawat-jalan-yang-baik/>

KEMENPAN RI Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

PERMENKES RI Nomor 1045/ Menkes/ PER/ XI/ 2006 tentang *Pedoman Organisasi Rumah Sakit di Lingkungan Departemen Kesehatan.*

Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945.

PEDOMAN WAWANCARA UNTUK INFORMAN KUNCI

KEPALA BIDANG PELAYANAN MEDIK RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RAJA

AHMAD THABIB PROVINSI KEPULAUAN RIAU

I. Identitas peneliti

Nama : Okky Rizki Azizi

NIM : 500704648

Jurusan : Administrasi Publik

Pedoman wawancara ini, di tujukan kepada responden yaitu Kepala Bidang Pelayanan Medik Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau. Untuk itu Peneliti mohon kepada responden, untuk dapat memberikan jawaban selengkap-lengkapnyanya mengenai pertanyaan yang akan peneliti ajukan ini.

II. Karakteristik Responden.

- a. Nama : dr. Asep Guntur Safani, MARS
- b. Jenis Kelamin : Laki - Laki
- c. Pendidikan : S2
- d. Jabatan : Kepala Bidang Pelayanan Medik

III. Variabel Pelaksanaan Pelayanan.

A. *Tangibles* (Berwujud)

1. Apakah Menurut Bapak jumlah perawat yang memberi pelayanan kesehatan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau telah memadai ?

meningkatkan pelaksanaan pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau.

3. Apakah Menurut Bapak dengan tersediannya kursi yang memiliki sandaran dan tertata dengan rapi sesuai dengan kapasitas ruang tunggu Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau maka pelaksanaan pelayanan akan jauh lebih baik ?
4. Apakah Menurut Bapak dengan adanya ruangan tunggu dilengkapi dengan pendingin ruangan atau *full air conditioner (AC)* di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau dapat memberikan kenyamanan?
5. Apakah Menurut Bapak dengan adanya ruangan tunggu dilengkapi dengan fasilitas toilet di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau dapat mempengaruhi pelaksanaan pelayanan ?
6. Apakah Menurut Bapak dengan tersedianya pembersih tangan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau dapat menunjang pelaksanaan pelayanan ?
7. Apakah Menurut Bapak Kedisiplinan dokter dan petugas medis untuk datang dan pulang sesuai jam pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau juga menjadi bahan pertimbangan dalam pelaksanaan pelayanan ?

B. Reliability (Kehandalan)

1. Apakah Menurut Bapak dalam proses pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau dilakukan dengan wajar dan akurat ?

2. Apakah Menurut Bapak dalam proses pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau pasien tidak menunggu lama ?
3. Apakah Menurut Bapak jadwal pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau dijalankan dengan tepat?
4. Apakah Menurut Bapak prosedur pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau tidak berbelit-belit?

C. *Responsiveness* (Ketanggapan)

1. Apakah Menurut Bapak kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien telah dilakukan dengan baik?
2. Apakah Menurut Bapak petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti?
3. Apakah Menurut Bapak tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan bantuan telah dilakukan dengan baik ?
4. Apakah Menurut Bapak dengan adanya pelayanan dilakukan secara professional tidak ada istilah tebang pilih telah diimplementasikan dengan baik di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau ?

D. *Assurance* (Jaminan)

1. Apakah Menurut Bapak para pelaku pelayanan menguasai pengetahuan dalam menangani keluhan pasien?
2. Apakah Menurut Bapak para pelaku pelayanan selalu bersikap sopan dan ramah dalam menangani dan menanggapi keluhan pasien ?

3. Apakah Menurut Bapak pegawai di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau dapat memberikan solusi jika terjadi kesalahan dalam pemberian pelayanan ?

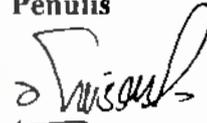
E. *Emphaty* (Empati)

1. Apakah Menurut Bapak petugas memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien?
2. Apakah Menurut Bapak ada pemberian perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya?

Peneliti mengharapkan sekali partisipasi dan kerjasama dari responden untuk menjawab pertanyaan di atas, akhirnya Peneliti ucapkan terima kasih.

Tanjungpinang, 06 Juni 2018

Penulis



OKKY RIZKI AZIZI

PEDOMAN WAWANCARA UNTUK RESPONDEN
PASIEN UNIT RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RAJA AHMAD
THABIB PROVINSI KEPULAUAN RIAU

I. Identitas peneliti

Nama : Okky Rizki Azizi
NIM : 500704648
Jurusan : Administrasi Publik

Pedoman wawancara ini, di tujukan kepada responden yaitu Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau. Untuk itu Peneliti mohon kepada para responden, untuk dapat memberikan jawaban selengkap-lengkapny mengenai pertanyaan yang akan peneliti ajukan ini.

II. Karakteristik Responden.

a. Nama : Lestari
b. Jenis Kelamin : Perempuan
c. Umur : 32 th
d. Pendidikan : S1
e. Pekerjaan : PNS

III. Variabel Pelaksanaan Pelayanan.

A. Tangibles (Berwujud)

1. Apakah Menurut Bapak/Ibu jumlah perawat yang memberi pelayanan kesehatan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau telah memadai ?
2. Apakah Menurut Bapak/Ibu ketersediaan obat-obatan di apotik Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau telah memadai ? guna dapat

meningkatkan pelaksanaan pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau.

3. Apakah Menurut Bapak/Ibu dengan tersediannya kursi yang memiliki sandaran dan tertata dengan rapi sesuai dengan kapasitas ruang tunggu Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau maka pelaksanaan pelayanan akan jauh lebih baik ?
4. Apakah Menurut Bapak/Ibu dengan adanya ruangan tunggu dilengkapi dengan pendingin ruangan atau *full air conditioner (AC)* di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau dapat memberikan kenyamanan ?
5. Apakah Menurut Bapak/Ibu dengan adanya ruangan tunggu dilengkapi dengan fasilitas toilet di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau dapat mempengaruhi pelaksanaan pelayanan ?
6. Apakah Menurut Bapak/Ibu dengan tersedianya pembersih tangan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau dapat menunjang pelaksanaan pelayanan ?
7. Apakah Menurut Bapak/Ibu Kedisiplinan dokter dan petugas medis untuk datang dan pulang sesuai jam pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau juga menjadi bahan pertimbangan dalam pelaksanaan pelayanan ?

B. Reliability (Kehandalan)

1. Apakah Menurut Bapak/Ibu dalam proses pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau dilakukan dengan wajar dan akurat ?

2. Apakah Menurut Bapak/Ibu dalam proses pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau pasien tidak menunggu lama ?
3. Apakah Menurut Bapak/Ibu jadwal pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau dijalankan dengan tepat?
4. Apakah Menurut Bapak/Ibu prosedur pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau tidak berbelit-belit?

C. *Responsiveness* (Ketanggapan)

1. Apakah Menurut Bapak/Ibu kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien telah dilakukan dengan baik?
2. Apakah Menurut Bapak/Ibu petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti?
3. Apakah Menurut Bapak/Ibu tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan bantuan telah dilakukan dengan baik ?
4. Apakah Menurut Bapak/Ibu dengan adanya pelayanan dilakukan secara professional tidak ada istilah tebang pilih telah diimplementasikan dengan baik di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau ?

D. *Assurance* (Jaminan)

1. Apakah Menurut Bapak/Ibu para pelaku pelayanan menguasai pengetahuan dalam menangani keluhan pasien?
2. Apakah Menurut Bapak/Ibu para pelaku pelayanan selalu bersikap sopan dan ramah dalam menangani dan menanggapi keluhan pasien ?

3. Apakah Menurut Bapak/ Ibu pegawai di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau dapat memberikan solusi jika terjadi kesalahan dalam pemberian pelayanan ?

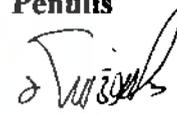
E. *Emphaty* (Empati)

1. Apakah Menurut Bapak/Ibu petugas memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien?
2. Apakah Menurut Bapak/Ibu ada pemberian perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya?

Peneliti mengharapkan sekali partisipasi dan kerjasama dari responden untuk menjawab pertanyaan di atas, akhirnya Peneliti ucapkan terima kasih.

Tanjungpinang, 30 Mei 2018

Penulis



OKKY RIZKI AZIZI

PEDOMAN WAWANCARA UNTUK RESPONDEN
PASIEN UNIT RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RAJA AHMAD
THABIB PROVINSI KEPULAUAN RIAU

I. Identitas peneliti

Nama : Okky Rizki Azizi
 NIM : 500704648
 Jurusan : Administrasi Publik

Pedoman wawancara ini, di tujukan kepada responden yaitu Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau. Untuk itu Peneliti mohon kepada para responden, untuk dapat memberikan jawaban selengkap-lengkapny mengenai pertanyaan yang akan peneliti ajukan ini.

II. Karakteristik Responden.

a. Nama : Didi
 b. Jenis Kelamin : Laki-laki
 c. Umur : 34 th
 d. Pendidikan : SMA
 e. Pekerjaan : Honorer

III. Variabel Pelaksanaan Pelayanan.

A. Tangibles (Berwujud)

1. Apakah Menurut Bapak/Ibu jumlah perawat yang memberi pelayanan kesehatan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau telah memadai ?
2. Apakah Menurut Bapak/Ibu ketersediaan obat-obatan di apotik Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau telah memadai ? guna dapat

meningkatkan pelaksanaan pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau.

3. Apakah Menurut Bapak/Ibu dengan tersediannya kursi yang memiliki sandaran dan tertata dengan rapi sesuai dengan kapasitas ruang tunggu Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau maka pelaksanaan pelayanan akan jauh lebih baik ?
4. Apakah Menurut Bapak/Ibu dengan adanya ruangan tunggu dilengkapi dengan pendingin ruangan atau *full air conditioner (AC)* di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau dapat memberikan kenyamanan ?
5. Apakah Menurut Bapak/Ibu dengan adanya ruangan tunggu dilengkapi dengan fasilitas toilet di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau dapat mempengaruhi pelaksanaan pelayanan ?
6. Apakah Menurut Bapak/Ibu dengan tersediannya pembersih tangan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau dapat menunjang pelaksanaan pelayanan ?
7. Apakah Menurut Bapak/Ibu Kedisiplinan dokter dan petugas medis untuk datang dan pulang sesuai jam pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau juga menjadi bahan pertimbangan dalam pelaksanaan pelayanan ?

B. Reliability (Kehandalan)

1. Apakah Menurut Bapak/Ibu dalam proses pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau dilakukan dengan wajar dan akurat ?

2. Apakah Menurut Bapak/Ibu dalam proses pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau pasien tidak menunggu lama ?
3. Apakah Menurut Bapak/Ibu jadwal pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau dijalankan dengan tepat?
4. Apakah Menurut Bapak/Ibu prosedur pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau tidak berbelit-belit?

C. *Responsiveness* (Ketanggapan)

1. Apakah Menurut Bapak/Ibu kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien telah dilakukan dengan baik?
2. Apakah Menurut Bapak/Ibu petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti?
3. Apakah Menurut Bapak/Ibu tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan bantuan telah dilakukan dengan baik ?
4. Apakah Menurut Bapak/Ibu dengan adanya pelayanan dilakukan secara professional tidak ada istilah tebang pilih telah diimplementasikan dengan baik di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau ?

D. *Assurance* (Jaminan)

1. Apakah Menurut Bapak/Ibu para pelaku pelayanan menguasai pengetahuan dalam menangani keluhan pasien?
2. Apakah Menurut Bapak/Ibu para pelaku pelayanan selalu bersikap sopan dan ramah dalam menangani dan menanggapi keluhan pasien ?

3. Apakah Menurut Bapak/ Ibu pegawai di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau dapat memberikan solusi jika terjadi kesalahan dalam pemberian pelayanan ?

E. *Emphaty* (Empati)

1. Apakah Menurut Bapak/Ibu petugas memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien?
2. Apakah Menurut Bapak/Ibu ada pemberian perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya?

Peneliti mengharapkan sekali partisipasi dan kerjasama dari responden untuk menjawab pertanyaan di atas, akhirnya Peneliti ucapkan terima kasih.

Tanjungpinang, 30 Mei 2018

Penulis



OKKY RIZKI AZIZI

PEDOMAN WAWANCARA UNTUK RESPONDEN

PASIEN UNIT RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RAJA AHMAD

THABIB PROVINSI KEPULAUAN RIAU

I. Identitas peneliti

Nama : Okky Rizki Azizi
NIM : 500704648
Jurusan : Administrasi Publik

Pedoman wawancara ini, di tujukan kepada responden yaitu Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau. Untuk itu Peneliti mohon kepada para responden, untuk dapat memberikan jawaban selengkap-lengkapya mengenai pertanyaan yang akan peneliti ajukan ini.

II. Karakteristik Responden.

a. Nama : Joko
b. Jenis Kelamin : laki - laki
c. Umur : 42 th
d. Pendidikan : S1
e. Pekerjaan : PNS

III. Variabel Pelaksanaan Pelayanan.

A. *Tangibles* (Berwujud)

1. Apakah Menurut Bapak/Ibu jumlah perawat yang memberi pelayanan kesehatan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau telah memadai ?
2. Apakah Menurut Bapak/Ibu ketersediaan obat-obatan di apotik Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau telah memadai ? guna dapat

meningkatkan pelaksanaan pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau.

3. Apakah Menurut Bapak/Ibu dengan tersediannya kursi yang memiliki sandaran dan tertata dengan rapi sesuai dengan kapasitas ruang tunggu Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau maka pelaksanaan pelayanan akan jauh lebih baik ?
4. Apakah Menurut Bapak/Ibu dengan adanya ruangan tunggu dilengkapi dengan pendingin ruangan atau *full air conditioner (AC)* di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau dapat memberikan kenyamanan ?
5. Apakah Menurut Bapak/Ibu dengan adanya ruangan tunggu dilengkapi dengan fasilitas toilet di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau dapat mempengaruhi pelaksanaan pelayanan ?
6. Apakah Menurut Bapak/Ibu dengan tersedianya pembersih tangan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau dapat menunjang pelaksanaan pelayanan ?
7. Apakah Menurut Bapak/Ibu Kedisiplinan dokter dan petugas medis untuk datang dan pulang sesuai jam pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau juga menjadi bahan pertimbangan dalam pelaksanaan pelayanan ?

B. Reliability (Kehandalan)

1. Apakah Menurut Bapak/Ibu dalam proses pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau dilakukan dengan wajar dan akurat ?

2. Apakah Menurut Bapak/Ibu dalam proses pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau pasien tidak menunggu lama ?
3. Apakah Menurut Bapak/Ibu jadwal pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau dijalankan dengan tepat?
4. Apakah Menurut Bapak/Ibu prosedur pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau tidak berbelit-belit?

C. *Responsiveness* (Ketanggapan)

1. Apakah Menurut Bapak/Ibu kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien telah dilakukan dengan baik?
2. Apakah Menurut Bapak/Ibu petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti?
3. Apakah Menurut Bapak/Ibu tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan bantuan telah dilakukan dengan baik ?
4. Apakah Menurut Bapak/Ibu dengan adanya pelayanan dilakukan secara professional tidak ada istilah tebang pilih telah diimplementasikan dengan baik di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau ?

D. *Assurance* (Jaminan)

1. Apakah Menurut Bapak/Ibu para pelaku pelayanan menguasai pengetahuan dalam menangani keluhan pasien?
2. Apakah Menurut Bapak/Ibu para pelaku pelayanan selalu bersikap sopan dan ramah dalam menangani dan menanggapi keluhan pasien ?

3. Apakah Menurut Bapak/ Ibu pegawai di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau dapat memberikan solusi jika terjadi kesalahan dalam pemberian pelayanan ?

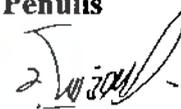
E. *Emphaty* (Empati)

1. Apakah Menurut Bapak/Ibu petugas memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien?
2. Apakah Menurut Bapak/Ibu ada pemberian perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya?

Peneliti mengharapkan sekali partisipasi dan kerjasama dari responden untuk menjawab pertanyaan di atas, akhirnya Peneliti ucapkan terima kasih.

Tanjungpinang, 01 Juni 2018

Penulis



OKKY RIZKI AZIZI

PEDOMAN WAWANCARA UNTUK RESPONDEN

PASIEEN UNIT RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RAJA AHMAD

THABIB PROVINSI KEPULAUAN RIAU

I. Identitas peneliti

Nama : Okky Rizki Azizi

NIM : 500704648

Jurusan : Administrasi Publik

Pedoman wawancara ini, di tujukan kepada responden yaitu Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau. Untuk itu Peneliti mohon kepada para responden, untuk dapat memberikan jawaban selengkap-lengkapnyanya mengenai pertanyaan yang akan peneliti ajukan ini.

II. Karakteristik Responden.

- a. Nama : Adek
- b. Jenis Kelamin : Laki - laki
- c. Umur : 41 th
- d. Pendidikan : D III
- e. Pekerjaan : Pengusaha

III. Variabel Pelaksanaan Pelayanan.

A. *Tangibles* (Berwujud)

1. Apakah Menurut Bapak/Ibu jumlah perawat yang memberi pelayanan kesehatan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau telah memadai ?
2. Apakah Menurut Bapak/Ibu ketersediaan obat-obatan di apotik Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau telah memadai ? guna dapat

meningkatkan pelaksanaan pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau.

3. Apakah Menurut Bapak/Ibu dengan tersediannya kursi yang memiliki sandaran dan tertata dengan rapi sesuai dengan kapasitas ruang tunggu Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau maka pelaksanaan pelayanan akan jauh lebih baik ?
4. Apakah Menurut Bapak/Ibu dengan adanya ruangan tunggu dilengkapi dengan pendingin ruangan atau *full air conditioner (AC)* di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau dapat memberikan kenyamanan ?
5. Apakah Menurut Bapak/Ibu dengan adanya ruangan tunggu dilengkapi dengan fasilitas toilet di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau dapat mempengaruhi pelaksanaan pelayanan ?
6. Apakah Menurut Bapak/Ibu dengan tersediannya pembersih tangan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau dapat menunjang pelaksanaan pelayanan ?
7. Apakah Menurut Bapak/Ibu Kedisiplinan dokter dan petugas medis untuk datang dan pulang sesuai jam pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau juga menjadi bahan pertimbangan dalam pelaksanaan pelayanan ?

B. Reliability (Kehandalan)

1. Apakah Menurut Bapak/Ibu dalam proses pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau dilakukan dengan wajar dan akurat ?

2. Apakah Menurut Bapak/Ibu dalam proses pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau pasien tidak menunggu lama ?
3. Apakah Menurut Bapak/Ibu jadwal pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau dijalankan dengan tepat?
4. Apakah Menurut Bapak/Ibu prosedur pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau tidak berbelit-belit?

C. Responsiveness (Ketanggapan)

1. Apakah Menurut Bapak/Ibu kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien telah dilakukan dengan baik?
2. Apakah Menurut Bapak/Ibu petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti?
3. Apakah Menurut Bapak/Ibu tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan bantuan telah dilakukan dengan baik ?
4. Apakah Menurut Bapak/Ibu dengan adanya pelayanan dilakukan secara professional tidak ada istilah tebang pilih telah diimplementasikan dengan baik di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau ?

D. Assurance (Jaminan)

1. Apakah Menurut Bapak/Ibu para pelaku pelayanan menguasai pengetahuan dalam menangani keluhan pasien?
2. Apakah Menurut Bapak/Ibu para pelaku pelayanan selalu bersikap sopan dan ramah dalam menangani dan menanggapi keluhan pasien ?

3. Apakah Menurut Bapak/ Ibu pegawai di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau dapat memberikan solusi jika terjadi kesalahan dalam pemberian pelayanan ?

E. *Emphaty* (Empati)

1. Apakah Menurut Bapak/Ibu petugas memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien?
2. Apakah Menurut Bapak/Ibu ada pemberian perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya?

Peneliti mengbarapkan sekali partisipasi dan kerjasama dari responden untuk menjawab pertanyaan di atas, akhirnya Peneliti ucapkan terima kasih.

Tanjungpinang, 04 Juni 2018

Penulis



OKKY RIZKI AZIZI

PEDOMAN WAWANCARA UNTUK RESPONDEN

PASIEN UNIT RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RAJA AHMAD

THABIB PROVINSI KEPULAUAN RIAU

I. Identitas peneliti

Nama : Okky Rizki Azizi

NIM : 500704648

Jurusan : Administrasi Publik

Pedoman wawancara ini, di tujukan kepada responden yaitu Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau. Untuk itu Peneliti mohon kepada para responden, untuk dapat memberikan jawaban selengkap-lengkapnyanya mengenai pertanyaan yang akan peneliti ajukan ini.

II. Karakteristik Responden.

- a. Nama : Rina
- b. Jenis Kelamin : Perempuan
- c. Umur : 58 th
- d. Pendidikan : SMA
- e. Pekerjaan : Pengusaha

III. Variabel Pelaksanaan Pelayanan.

A. *Tangibles* (Berwujud)

1. Apakah Menurut Bapak/Ibu jumlah perawat yang memberi pelayanan kesehatan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau telah memadai ?
2. Apakah Menurut Bapak/Ibu ketersediaan obat-obatan di apotik Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau telah memadai ? guna dapat

meningkatkan pelaksanaan pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau.

3. Apakah Menurut Bapak/Ibu dengan tersediannya kursi yang memiliki sandaran dan tertata dengan rapi sesuai dengan kapasitas ruang tunggu Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau maka pelaksanaan pelayanan akan jauh lebih baik ?
4. Apakah Menurut Bapak/Ibu dengan adanya ruangan tunggu dilengkapi dengan pendingin ruangan atau *full air conditioner (AC)* di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau dapat memberikan kenyamanan ?
5. Apakah Menurut Bapak/Ibu dengan adanya ruangan tunggu dilengkapi dengan fasilitas toilet di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau dapat mempengaruhi pelaksanaan pelayanan ?
6. Apakah Menurut Bapak/Ibu dengan tersediannya pembersih tangan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau dapat menunjang pelaksanaan pelayanan ?
7. Apakah Menurut Bapak/Ibu Kedisiplinan dokter dan petugas medis untuk datang dan pulang sesuai jam pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau juga menjadi bahan pertimbangan dalam pelaksanaan pelayanan ?

B. Reliability (Kehandalan)

1. Apakah Menurut Bapak/Ibu dalam proses pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau dilakukan dengan wajar dan akurat ?

2. Apakah Menurut Bapak/Ibu dalam proses pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau pasien tidak menunggu lama ?
3. Apakah Menurut Bapak/Ibu jadwal pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau dijalankan dengan tepat?
4. Apakah Menurut Bapak/Ibu prosedur pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau tidak berbelit-belit?

C. *Responsiveness* (Ketanggapan)

1. Apakah Menurut Bapak/Ibu kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien telah dilakukan dengan baik?
2. Apakah Menurut Bapak/Ibu petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti?
3. Apakah Menurut Bapak/Ibu tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan bantuan telah dilakukan dengan baik ?
4. Apakah Menurut Bapak/Ibu dengan adanya pelayanan dilakukan secara professional tidak ada istilah tebang pilih telah diimplementasikan dengan baik di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau ?

D. *Assurance* (Jaminan)

1. Apakah Menurut Bapak/Ibu para pelaku pelayanan menguasai pengetahuan dalam menangani keluhan pasien?
2. Apakah Menurut Bapak/Ibu para pelaku pelayanan selalu bersikap sopan dan ramah dalam menangani dan menanggapi keluhan pasien ?

3. Apakah Menurut Bapak/ Ibu pegawai di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau dapat memberikan solusi jika terjadi kesalahan dalam pemberian pelayanan ?

E. *Emphaty* (Empati)

1. Apakah Menurut Bapak/Ibu petugas memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien?
2. Apakah Menurut Bapak/Ibu ada pemberian perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya?

Peneliti mengharapkan sekali partisipasi dan kerjasama dari responden untuk menjawab pertanyaan di atas, akhirnya Peneliti ucapkan terima kasih.

Tanjungpinang, 05 Juni 2018

Penulis



OKKY RIZKI AZIZI

OBSERVASI

No	Variabel Pelaksanaan Pelayanan	Alternatif Jawaban	
		Baik/Tepat/Tinggi	Tidak Baik/Tidak Tepat/Rendah
1	<p><i>Tangible</i> atau bukti langsung dalam kualitas pelayanan menampilkan perawat yang memadai; kelengkapan obat-obatan; ketersediaan kursi yang memiliki sandaran dan tertata rapi; ruang tunggu dilengkapi dengan pendingin ruangan (<i>air conditioner</i>); ruang tunggu dilengkapi dengan fasilitas toilet; ketersediaan pembersih tangan di unit rawat jalan; serta kedisiplinan dokter dan petugas medis untuk datang dan pulang sesuai jam pelayanan, Indikator ini meliputi :</p> <p>a. Perawat yang tidak memadai.</p> <p>b. Ketersediaan obat-obatan.</p> <p>c. Ketersediaan kursi yang memiliki sandaran dan tertata rapi.</p> <p>d. Ruang tunggu dilengkapi dengan pendingin ruangan (<i>air conditioner</i>).</p> <p>e. Ruang tunggu dilengkapi dengan fasilitas toilet</p> <p>f. Ketersediaan pembersih tangan di unit rawat jalan.</p> <p>g. Kedisiplinan dokter dan petugas medis untuk datang dan pulang</p>	<p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p>	<p>x</p> <p>x</p>
2	<p><i>Realibility</i> atau kehandalan adalah kualitas pelayanan yang menampilkan pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang wajar dan akurat; Pasien tidak menunggu lama untuk rawat jalan; jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat; dan prosedur pelayanan tidak berbelit-belit. Indikator ini meliputi unsur :</p> <p>a. Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang wajar dan akurat.</p> <p>b. Pasien tidak menunggu lama untuk rawat jalan.</p> <p>c. Jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat.</p> <p>d. Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit.</p>	<p>✓</p> <p>✓</p>	<p>x</p> <p>x</p>
3	<p><i>Responsiveness</i> atau daya tanggap adalah kualitas pelayanan yang menampilkan kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien, petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti; dan tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan bantuan; pelayanan dilakukan secara profesional tidak ada tebang pilih. Indikator ini meliputi:</p> <p>a. Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap</p>		

	<p>menyelesaikan keluhan pasien.</p> <p>b. Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.</p> <p>c. Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan bantuan.</p> <p>d. Pelayanan dilakukan secara professional tidak ada istilah tebang pilih.</p>	<p>√</p> <p>√</p> <p>√</p>	x
4	<p><i>Assurance</i> adalah kualitas pelayanan yang menampilkan pengetahuan dan wawasan para pelaku pelayanan dalam menangani setiap keluhan pasien; pelayanan yang sopan dan ramah; serta jaminan keamanan pelayanan dan mampu menumbuhkan rasa kepercayaan pasien sehingga menimbulkan rasa percaya dan aman serta nyaman terhadap pelayanan yang diberikan; petugas dapat memberikan solusi jika terjadi masalah dalam pelayanan, indikator ini meliputi :</p> <p>a. Para pelaku pelayanan menguasai pengetahuan dalam menangani keluhan pasien.</p> <p>b. Para pelaku pelayanan selalu bersikap sopan dan ramah dalam menangani dan menanggapi keluhan pasien.</p> <p>c. Perilaku para pelaku pelayanan mampu menumbuhkan rasa kepercayaan pasien terhadap pelayanan.</p> <p>d. Petugas dapat memberikan solusi jika terjadi masalah dalam pelayanan.</p>	<p>√</p> <p>√</p> <p>√</p> <p>√</p>	
5	<p><i>Emphaty</i> adalah kualitas pelayanan yang menampilkan pelayanan yang memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien; perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya; dan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain. Indikator ini meliputi:</p> <p>a. Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien.</p> <p>b. Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya</p>	<p>√</p> <p>√</p>	

DOKUMENTASI PENELITIAN



Gambar 1.1.

Suasana pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau.



Gambar 1.2

Peneliti bertemu Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau sebagai *Informan* pada hari rabu, tanggal 30 mei 2018. Peneliti mewawancarai pasien sebagai pihak yang dilayani terkait Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau.



Gambar 1.3

Peneliti bertemu Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau sebagai *Informan* pada hari Kamis, tanggal 31 Mei 2018. Peneliti mewawancarai pasien sebagai pihak yang dilayani terkait Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau.



Gambar 1.4

Peneliti bertemu Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau sebagai *Informan* pada hari jumat, tanggal 01 juni 2018. Peneliti mewawancarai pasien sebagai pihak yang dilayani terkait Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau.



Gambar 1.5

Peneliti bertemu Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau sebagai *Informan* pada hari senin, tanggal 04 juni 2018. Peneliti mewawancarai pasien sebagai pihak yang dilayani terkait Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau.



Gambar 1.6

Peneliti bertemu Pasien Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau sebagai *Informan* pada hari selasa, tanggal 05 juni 2018. Peneliti mewawancarai pasien sebagai pihak yang dilayani terkait Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau.



Gambar 1.7.

Peneliti bertemu Kepala Bidang Pelayanan Medik Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau sebagai *Key Informan* di ruangan *costumer care* pada hari rabu, tanggal 06 juni 2018. Peneliti mewawancarai Kepala Bidang Pelayanan Medik sebagai pihak yang memberi pelayanan terkait Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Thabib Provinsi Kepulauan Riau.