

**ANALISIS PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH (RSUD) LASINRANG KABUPATEN
PINRANG**

SKRIPSI

*Untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mencapai
derajat Sarjana S-1*



OLEH:

A.AAN NUGRAHA

E 121 15 511

ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS HASANUDDIN

2022

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISI PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
(RSUD) LASINRANG KABUPATEN PINRANG

Disusun dan di ajukan oleh:

ANDI AAN NUGRAHA

E12115511

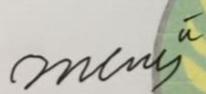
Telah dipertahankan di hadapan Panitia yang dibentuk dalam rangka
Penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin
Pada tanggal 7 Januari 2022

dandinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

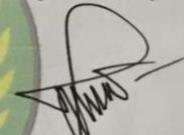
Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



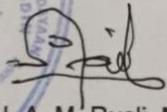
Prof. Dr.H. Rasyid Thaha.,M.Si
NIP. 19570707 198403 1 005



Dr. A. Lukman Iwan, S.IP.,M.Si
NIP.1790106 200501 1 001

Mengetahui,

Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin



Dr. H. A. M. Rusli.,M.Si
NIP. 19640727 199103 100

LEMBAR PENERIMAAN SKRIPSI

ANALISI PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
(RSUD) LASINRANG KABUPATEN PINRANG

Disusun dan diajukan oleh

ANDI AAN NUGRAHA

E12115511

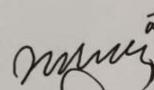
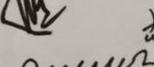
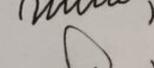
Telah diperbaiki dan dinyatakan telah memenuhi syarat oleh panitia ujian Skripsi pada
Departemen Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin

Makassar, 7 Januari 2022

Menyetujui,

PANITIA UJIAN

Ketua : Prof. Dr. H. Rasyid Thaha, M.Si.
Sekretaris : Dr. A. Lukman Irwan, S.IP.,M.Si.
Anggota : Dr. H. A. M. Rusli, M.Si.
Anggota : Prof. Dr. Nurlinah, M.Si.
Pembimbing Utama : Prof. Dr. H. Rasyid Thaha, M.Si.
Pembimbing Pendamping : Dr. A. Lukman Irwan, S.IP.,M.Si

()
()
()
()
()
()

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawa ini ;

Nama : Andi Aan Nugraha
Nim : E12115511
Program studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang : S-1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan berjudul :

ANALISIS PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAGH (RSUD) LASINRANG KABUPATEN PIRANG

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan alihan tulisan orang lain. Bahwa skripsi saya tulis ini benar-benar merupakan hasil kinarya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar , 1 Maret 2022

Yang menyatakan



Andi Aan Nugraha

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dan juga Rasulullah SAW sebagai suri teladan yang dengan perjuangannya membimbing kita dalam kebahagiaan beserta keluarga dan para sahabatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lasinrang Kabupaten Pinrang”. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan guna pemenuhan studi sarjana program studi Ilmu Pemerintahan di Universitas Hasanuddin Makassar.

Salah satu kebanggaan yang akan selalu dikenang adalah ketika kita bisa melihat atau merasakan sebuah impian menjadi kenyataan. Bagi penulis, skripsi ini adalah salah satu impian yang diwujudkan dalam kenyataan dan dibuat dengan segenap kemampuan.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih yang tak terhingga kepada keluarga tercinta, sembah sujud dan penghormatan yang sebesar-besarnya penulis berikan kepada kedua orang tua penulis, Ayahanda **A. Muhammad Amin, S.Sos** & Ibunda **Asmah Amin** atas segala perjuangan mendidik dan membesarkan penulis sampai pada saat ini penulis dapat menyelesaikan studi, serta seluruh keluarga besar yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu atas segala

bimbingan, nasihat, dukungan dan yang memberikan dorongan, doa dan semangat kepada penulis.

Pada proses penyelesaian skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak dan oleh sebab itu maka kesempatan ini penulis menghaturkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu M.A, selaku Rektor Universitas Hasanuddin yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan strata satu (S1) di Universitas Hasanuddin.
2. Bapak Prof. Dr. Armin Arsyad, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta seluruh staf.
3. Bapak Dr. A. M. Rusli, M.Si selaku ketua departemen Ilmu Pemerintahan Fisip Unhas beserta seluruh staf.
4. Bapak Prof. Dr. Rasyid Thaha, M.Si selaku penasehat akademik sekaligus pembimbing I dan bapak A. Lukman Irwan S.IP, M.Si selaku pembimbing II ditengah-tengah kesibukan dan aktivitas beliau telah bersedia menyediakan waktunya membimbing dan membantu memberi arahan, saran, dan kritikan terhadap penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Kepada para tim penguji penulis mulai dari ujian proposal hingga ujian skripsi, Bapak Prof. Dr. H. Rasyid Thaha, M.Si, Ibu Prof. Dr. Nurlina, M.Si, Bapak Dr. A.M. Rusli ,M.Si, dan Bapak A. Lukman Irwan terimakasih atas masukan dan arahannya.

6. Para dosen pengajar program studi Ilmu Pemerintahan FISIP Unhas, terimakasih atas didikan dan ilmu yang diberikan selama perkuliahan.
7. Seluruh staf tata usaha pada lingkup departemen Ilmu Pemerintahan Fisip Unhas.
8. Seluruh informan penulis di lingkup Kabupaten Soppeng, Direktur Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lasinrang Kabupaten Pinrang, Ka. Sub. Bag. Umum dan Kepegawaian, Ka. Bid. Pelayanan beserta masyarakat yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan banyak informasi yang sangat bermanfaat bagi penulis.
9. Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Pinrang Periode 2019-2024.
10. Fhika Widya Syahtiah, *my support system* yang selalu menjadi pendengar sejati, keluh kesah dan memberi doa, arahan serta dukungan dalam proses pengerjaan hingga skripsi ini selesai.
11. Kepada saudara-saudari seperjuangan Federasi 2015 (Parul, Feri, Uccang, Tunru, Idam, Tahir, Fahri, Ilo, Dedi, Nawer, Ismet, Batara, Kurni, Eva, Hasbi, Ipos, Anto, Tino, Ito, Ahmad, Arfah, Wowo, Sigit, Putu, Aisyah, Fika, Jannah, Eka, Mita, Risda, Pia, Ulfa, Alya, Zatriana, Warda, Mirna, Nadira, Dela, Fani, Nunu, Eki, Riska, terimakasih untuk segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis, menemani selama 3 tahun 11 bulan 5 hari di kampus tercinta Universitas Hasanuddin.

12. Keluarga besar Himpunan Mahasiswa Ilmu Pemerintahan (HIMAPEM), yang telah menjadi tempat bagi penulis untuk belajar. Terima kasih juga kepada kanda-kanda Enlightenment 2011, Fraternity 2012, Lebensraum 2013, Fidelitas 2014 dan Adik-adik Verenigen 2016, Kaizen 2017, dan Eleftheria 2018. Jayalah Himapemku, Jayalah Himapem Kita. **Salam Merdeka Militan !**

13. Teman-teman KKN Reguler Gelombang 99 Unhas.

14. Alumni Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Pinrang Tahun kelulusan 2014

15. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis.

Akhir kata, penulis mengucapkan permohonan maaf atas segala kekurangan dan kekhilafan, Terimakasih, *Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Pengertian Analisis	8
2.2 Pelayanan Kesehatan	9
2.2.1 Rumah Sakit.....	12
2.2.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	13
2.2.3 Organisasi Rumah Sakit	14
2.2.4 Jenis Pelayanan Kedokteran di Rumah Sakit.....	16
2.2.5 Mutu dan Pelayanan Kesehatan	17
2.2.6 Pelayanan Kesehatan Bermutu.....	18
2.2.7 Kepuasan	20
2.2.8 Manajemen Keluhan / Komplain.....	22
2.3 Pelayanan Prima	25
2.3.1 Dasar-Dasar Pelayanan Prima.....	28
2.3.2 Manfaat dan Tujuan Pelayanan Prima	32
2.3.3 Fungsi Pelayanan Prima.....	33

2.3.4 Tolak Ukur Pelayanan Prima	33
2.3.5 Tips Menerapkan Pelayanan Prima	34
2.4 Kerangka Konsep	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	39
3.2 Jenis dan Sumber Data	39
3.3 Teknik Pengumpulan Data	40
3.4 Teknik Analisis Data	42
3.5 Definisi Operasional	42
BAB VI PEMBAHASAN	44
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Pinrang.....	44
4.1.1 Keadaan Geografis	46
4.2.2 Keadaan Penduduk	47
4.2.3 Visi dan Misi Kabupaten Pinrang.....	49
4.2 Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lasinrang	50
4.2.1 Gambaran Umum.....	50
4.2.2 Struktur Organisasi	51
4.2.3 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab	54
4.2.4 Sumber Daya Manusia	82
4.2.5 Visi dan Misi	87
4.2.6 Tujuan Strategis	89
4.2.7 Sasaran Strategis dan Indikator Kinerja.....	90
4.2.8 Pelayanan RSUD Lasinrang.....	91
4.2.9 Indikator Penilaian Pelayanan Rumah Sakit.....	93
4.3 Analisis Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lasinrang.....	96
4.3.1 Standar Moral dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lasinrang.....	104
4.3.2 Standar Prosedur dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lasinrang.....	107
4.3.3 Standar Biaya dalam Pelayanan Kesehatan	

di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lasinrang.....	114
4.3.4 Standar Waktu dalam Pelayanan Kesehatan	
di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lasinrang.....	119
4.3.5 Standar Sarana/Prasarana dalam Pelayanan Kesehatan	
di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lasinrang.....	124
4.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	
Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)	
Lasinrang.....	131
4.4.1 Faktor Pendukung yang Mempengaruhi Pelayanan	
Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)	
Lasinrang	133
4.4.2 Faktor Penghambat yang Mempengaruhi Pelayanan	
Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)	
Lasinrang	134
BAB V PENUTUP	135
1 Kesimpulan	135
2 Rumusan Masalah.....	137
DAFTAR PUSTAKA.....	138
LAMPIRAN.....	143

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kabupaten Pinrang Tahun 2020	47
Tabel 4.2	Data Tenaga Kepegawaian RSUD Lasirang Per Desember 2020.....	82
Tabel 4.3	Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2020.....	104
Tabel 4.4	Jenis dan Biaya Pelayanan Kesehatan.....	116
Tabel 4.5	Standar Waktu Pelayanan RSUD Lasirang	121
Tabel 4.6	Sarana Fisik RSUD Lasirang Per Desember Tahun 2020	125
Tabel 4.7	Kelengkapan Sarana Gedung	128
Tabel 4.8	Kelengkapan Alat Kesehatan Sesuai Standar Akreditasi Versi 2012	129
Tabel 4.9	Identifikasi Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Berdasarkan Tugsa dan Fungsi	132

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep.....	38
Gambar 4.1 <i>Grafik Kepadatan Penduduk Tahun 2020</i>	48
Gambar 4.2 Peta Administratif Kabupaten Pinrang.....	49
Gambar 4.3 Struktur Organisasi RSUD Lasinrang.....	53

INTISARI

A. AAN NUGRAHA, Nomor Pokok E121 15 511, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Departemen Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. *Analisis Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lasinrang Kabupaten Pinrang. (Dibimbing oleh Prof. Dr. Rasyid Thaha, M.Si dan A. Lukman Irwan S.IP, M.Si)*

Tujuan penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lasinrang Kabupaten Pinrang. (2) Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lasinrang Kabupaten Pinrang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang memfokuskan pada data yang diambil melalui wawancara, observasi lapangan, maupun dokumen terkait yang didapatkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lasinrang Kabupaten Pinrang telah menerapkan konsep pelayanan prima dilihat dari indikator moral, prosedur, waktu, biaya, dan sarana/prasarana. (2) indikator yang mendapatkan banyak pujian dari masyarakat adalah indikator moral, biaya, dan sarana/prasarana. (3) Indikator yang masih perlu untuk ditingkatkan adalah waktu dan prosedur. (4) Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lasinrang Kabupaten Pinrang diantaranya faktor pendukung yakni Dukungan anggaran dari pemerintah kabupaten, provinsi dan pusat; Komitmen pimpinan dan seluruh staf dalam upaya pencapaian peningkatan pelayanan; Peraturan perundang-undangan yang mendukung; Undang-undang No. 44 Tahun 2009 kewajiban akreditasi; Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan semakin tinggi; Kemajuan teknologi kedokteran semakin tinggi; Prestasi yang menjadi dorongan bagi seluruh petugas pelayanan untuk tetap terus meningkatkan kompetensi mereka.. Sedangkan faktor penghambat yakni Belum optimalnya SIM Rumah Sakit dalam pengintegrasian pelayanan rumah sakit; Keterbatasan SDM kesehatan yang menguasai IT; Proses publikasi informasi yang belum merata ke seluruh lapisan masyarakat.

Kata kunci : *Pelayanan, Kesehatan, RSUD Lasinrang.*

ABSTRACT

A. Aan Nugraha, student identity number E121 15 301, Government Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University. Preparing a thesis with title "Analysis of Public Health Service in Lasinrang Hospital, Pinrang Regency" Under the guidance of Prof. Dr. Rasyid Thaha, M.Si and A. Lukman Irwan S.IP, M.Si.

This study aimed to know and analyze public health service and also intended to know the factors that influence the public health service in Lasinrang Hospital, Pinrang Regency.

This research used the qualitative approach that focuses to data retrieval with interview, on site observation, as well as existing document.

The result of this study obtained that: 1) The public health service in Lasinrang Hospital has implemented the concept of excellent service, it can be seen from several indicators namely morals, procedures, time, cost, and facilities. 2) Some indicators that satisfy the community are morals, cost and facilities. 3) Some indicators that need to be improved are time and procedures. 4) The factors that influence the public health service in Lasinrang Hospital consist of supporting and inhibiting factors. The supporting factors are financial support from the regency government, provincial government, and central government; commitment of leaders and staff to improve the service; supporting laws and regulations: UU no. 44/2009 on accreditation obligations; the high demand of society for good service; advances in medical technology. And the inhibiting factors are not optimizing the use of SIM technology and the lack of human resources who are proficient in using IT.

Keywords: Service, Health, Lasinrang Hospital.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan yang tidak dapat dipisahkan dengan kehidupannya. Masyarakat sangat membutuhkan pelayanan yang berkualitas dari pegawai meskipun sering tidak sesuai dengan harapan masyarakat karena pelayanan yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, dan melelahkan. Kecenderungan seperti ini terjadi karena rendahnya upaya peningkatan pelayanan, kurangnya inovasi dalam pelayanan, kurangnya perhatian pegawai dalam upaya memperbaiki kualitas pelayanan, dan kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pegawai.

Pada era modern sekarang ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Dengan demikian, substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah layanan kesehatan masyarakat. Reformasi dibidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan prima dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Dalam konsep pelayanan prima dijelaskan bahwa, pelayanan prima adalah pelayanan jasa yang dapat membuat pelanggan merasa mendapatkan pelayanan sesuai harapan, sesuai dengan indikator yang

ditentukan serta dapat dipertanggungjawabkan, sehingga merasa puas. Pelayanan prima adalah pelayanan terpadu yang ramah, tepat, cepat yang mengutamakan kepuasan pelanggan secara optimal.¹ Arti kepuasan konsumen atau pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasannya merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja produk atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya. Sehingga tingkat kepuasannya merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang ia rasakan dan harapan. Pada awalnya konsep layanan prima timbul dari kreatifitas para pelaku bisnis yang kemudian diikuti organisasi lain dan instansi pemerintah. Budaya pelayanan prima dapat dijadikan acuan dalam berbagai aspek kehidupan. Pelayanan prima sangat penting dalam sebuah rumah sakit, untuk mengembangkan perusahaan atau instansi atau organisasi yang unggul dan berkualitas serta memberdayakan masyarakat, sehingga akan memberikan kepercayaan terhadap rumah sakit itu sendiri. Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit dalam proses menjalankan perusahaan, organisasi, atau instansi pelayanan yang maksimal terhadap pasien atau rekan kerja sangat diutamakan. Pelayanan yang prima tersebut akan menimbulkan tingkat kepuasan pasien. Seorang pasien yang puas adalah pasien yang merasa mendapatkan nilai dari penyedia jasa dalam hal ini

¹ Atep Adya Brata, Dasar-Dasar Pelayanan Prima, cetakan ke-II (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006), hal. 27.

pelayanan kesehatan. Nilai ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Jika pasien mengatakan bahwa nilai adalah produk kesehatan yang berkualitas, maka kepuasan terjadi jika pasien mendapatkan produk yang berkualitas. Jika nilai bagi pasien adalah kenyamanan maka kepuasan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar nyaman.

Menurut Muslimah (2001:38), dengan peningkatan kesadaran masyarakat atas haknya untuk mendapatkan pelayanan publik maka Rumah Sakit dalam satu sisi sebagai organisasi pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang bermutu, cepat dan profesional. Dengan demikian, Rumah Sakit harus sudah berorientasi bahwa pasien adalah titik pusat perhatian. Rumah Sakit sebagai organisasi apabila konsisten dalam melaksanakan pelayanan prima akan menjadi pemenang dalam persaingan.

Rumah sakit merupakan tempat penyediaan layanan kesehatan untuk masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Republik Indonesia Nomor 983.MENKES/SK/1992 mengenai pedoman rumah sakit umum dinyatakan bahwa : "Rumah Sakit Umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat dasar, spesialisik, pendidikan dan pelatihan tenaga kesehatan". Menurut WHO rumah sakit adalah keseluruhan dari organisasi dan medis, berfungsi memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat baik kuratif maupun rehabilitatif, dimana output layanannya menjangkau pelayanan keluarga dan

lingkungan, rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan tenaga kesehatan serta untuk penelitian biososial.²

Rumah Umum Daerah (RSUD) Lasinrang merupakan rumah sakit milik pemerintah daerah kabupaten Pinrang, rumah sakit ini sebagai rujukan untuk seluruh puskesmas yang ada di kabupaten Pinrang.

Sebagai penyedia jasa untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat, sarana dan prasarana yang lengkap bukan segalanya dalam memenangkan persaingan untuk merebut pangsa pasar, namun juga harus bisa memberikan kinerja yang baik terhadap pasien. Dalam hal ini perlu dilakukan pengukuran antara kinerja dan harapan konsumen serta pengidentifikasian terhadap kebutuhan konsumen Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lasinrang Kabupaten Pinrang. Kualitas pelayanan rumah sakit terhadap para konsumennya merupakan suatu hal yang sangat penting, yang pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada konsumennya, sehingga diharapkan fungsi dan tujuan rumah sakit tersebut dapat tercapai. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lasinrang Kabupaten Pinrang dihadapkan pada tantangan untuk dapat menarik masyarakat menjadikan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lasinrang Kabupaten Pinrang sebagai tempat berobat. Oleh karena itu diperlukan penelitian perilaku pasien/konsumen untuk mengetahui respon terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)

² (<http://www.thesismars.co.cc/>)

Lasinrang Kabupaten Pinrang, yang bisa digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pengguna jasa kesehatan.

Sesuai dengan visi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lasinrang Kabupaten yaitu “Terkemuka Dalam Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah di Provinsi Sulawesi Selatan, dengan itu penulis bermaksud untuk menganalisis Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Pinrang sesuai dengan konsep dasar pelayanan prima dengan memerhatikan standar sebagai berikut:

1. Standar Moral;
2. Standar Prosedur;
3. Standar Waktu;
4. Standar Biaya; &
5. Standar Sarana dan Prasarana.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasar pada lingkup penelitian tersebut di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lasinrang Kabupaten Pinrang?
2. Faktor yang mempengaruhi pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lasinrang Kabupaten Pinrang?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lasinrang Kabupaten Pinrang,

sehubungan dengan hal tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lasinrang Kabupaten Pinrang.
2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lasinrang Kabupaten Pinrang

1.4 Manfaat Penelitian

Bertolak dari pemikiran tersebut, maka penelitian ini diharapkan mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya dalam hal Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lasinrang Kabupaten Pinrang. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi akademisi, diharapkan dapat memberikan khasanah bacaan di lingkungan almamater dan menambah wawasan penulis serta bahan kajian lebih lanjut yang berkenaan dengan pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lasinrang Kabupaten Pinrang.
2. Bagi pemerintah Kabupaten Pinrang dan sekiranya dalam memberikan pelayanan sebaiknya mengambil langkah yang tepat dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

3. Bagi masyarakat secara praktis diharapkan dapat memberi masukan yang baik bagi pihak yang berkepentingan (pemerintah setempat) khususnya para aparatur pelaksana dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Analisis

Menurut Spradley (dalam Sugiyono, 2014:89) mengatakan bahwa analisis adalah sebuah kegiatan untuk mencari suatu pola selain itu analisis merupakan cara berpikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian dan hubungannya dengan keseluruhan. Analisis adalah suatu usaha untuk mengurai suatu masalah atau fokus kajian menjadi bagian-bagian (decomposition) sehingga susunan/tatanan bentuk sesuatu yang diurai itu tampak dengan jelas dan karenanya bisa secara lebih terang ditangkap maknanya atau lebih jernih dimengerti duduk perkaranya (Satori dan Komariyah, 2014:200). Nasution dalam Sugiyono (2010:244) melakukan analisis adalah pekerjaan sulit, memerlukan kerja keras. Tidak ada cara tertentu yang dapat diikuti untuk mengadakan analisis, sehingga setiap peneliti harus mencari sendiri metode yang dirasakan cocok dengan sifat penelitiannya. Bahan yang sama bisa diklasifikasikan berbeda.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa analisis merupakan penguraian suatu pokok secara sistematis dalam menentukan bagian, hubungan antar bagian serta hubungannya secara menyeluruh untuk memperoleh pengertian dan pemahaman yang tepat.

2.2 Pelayanan Kesehatan

Levey dan Loomba (1973) menjabarkan pelayanan kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan atau pun masyarakat (Azwar, 1996).

Menurut Hodgetts dan Cascio (1983) secara umum bentuk pelayanan kesehatan dibedakan menjadi dua bentuk (Azwar, 1996), yaitu :

a. Pelayanan kedokteran

Pelayanan kedokteran memiliki tujuan untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan, serta sasarannya terutama untuk perseorangan dan keluarga. Pelayanan kedokteran cara pengorganisasiannya dapat secara sendiri (misalnya praktek dokter) atau secara bersama-sama dalam satu organisasi.

b. Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Pelayanan kesehatan masyarakat menitikberatkan kepada memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit. Kelompok sasaran utama dalam pelayanan ini yaitu kelompok dan masyarakat. Apabila pelayanan kedokteran dapat dilakukan secara solo maupun bersama-sama, sifat pelayanan kesehatan masyarakat

umumnya pengorganisasiannya secara bersama-sama dalam satu organisasi.

Ada syarat-syarat pokok yang harus dipenuhi oleh pelayanan kesehatan guna membantu pencapaian tujuan. Dalam beberapa sumber ada yang menyebutkan syarat pokoknya berjumlah delapan, namun ada juga yang menyederhanakan hanya menjadi lima. Syarat-syarat tersebut adalah :

a. Tersedia dan berkesinambungan (*available and continuous*)

Pelayanan kesehatan tidak sulit ditemukan dan ada setiap saat dibutuhkan oleh masyarakat.

b. Dapat diterima dan wajar (*acceptable and appropriate*)

Pelayanan kesehatan janganlah bertentangan dengan keyakinan, kepercayaan, kebudayaan masyarakat di mana pelayanan kesehatan itu berada dan bersifat baik/wajar.

c. Mudah dicapai (*accessible*)

Dipandang dari lokasi keberadaannya dan perlu distribusi sarana yang baik sehingga tidak hanya dapat dicapai oleh orang yang ada di pusat kota tetapi dapat dijangkau oleh masyarakat pelosok.

d. Mudah dijangkau (*affordable*)

Dilihat dari sisi biaya, pelayanan kesehatan yang baik yaitu apabila biaya pelayanan kesehatan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.

e. Bermutu (*Quality*)

Kemampuan pelayanan kesehatan untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pengguna jasa dan sesuai dengan kode etik serta standar yang ditetapkan.

- f. Efisien (Eficient) Kemampuan pelayanan kesehatan untuk dapat diselenggarakan secara efisien demi tercapainya tujuan yang diinginkan.

Dalam pelayanan kesehatan ada dua kelompok besar pelanggan yang berada

1) Pelanggan Internal

Mereka adalah para tenaga medis, nonmedis atau pelaksana fungsional lainnya seperti dari laboratorium, radiologi, gizi, ambulance, bank darah dan lain-lain yang saling membutuhkan dan saling bergantung dalam suatu sistem pelayanan kesehatan intern.

2) Pelanggan Eksternal

Pelanggan yang termasuk didalamnya merupakan sasaran dari organisasi pelayanan kesehatan. Mereka diantaranya pasien, keluarga dan sahabatnya beserta pihak-pihak lain yang berkepentingan. Pasien adalah seseorang yang menerima pelayanan medis. Seringkali pasien menderita penyakit atau cedera dan memerlukan bantuan dokter untuk memulihkannya.

2.2.1 Rumah Sakit

Ada banyak uraian mengenai rumah sakit. Berikut ini disebutkan beberapa batasan rumah sakit menurut beberapa sumber, yaitu:

- 1) Menurut American Hospital Association (1974) rumah sakit adalah suatu organisasi yang melalui tenaga medis profesional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien.³
- 2) Wolper dan Pena (1987), rumah sakit adalah tempat dimana orang sakit mencari dan menerima pelayanan kedokteran serta tempat dimana pendidikan klinik untuk mahasiswa kedokteran, perawat dan berbagai tenaga profesi kesehatan lainnya diselenggarakan.⁴
- 3) Association of hospital Care (1947), rumah sakit adalah pusat dimana pelayanan kesehatan masyarakat, pendidikan serta penelitian kedokteran diselenggarakan.⁵
- 4) Wikipedia (2009) menerangkan rumah sakit adalah sebuah institusi perawatan kesehatan profesional yang pelayanannya

³ (dikutip dari Azwar,1996)

⁴ (dikutip dari Azwar,1996)

⁵ (dikutip dari Azwar,1996)

disediakan oleh dokter, perawat dan tenaga ahli kesehatan lainnya.⁶

- 5) WHO Expert Committee On Organization Of Medical Care menyebut rumah sakit adalah suatu bagian yang terintegrasi dari organisasi sosial dan medis yang berfungsi menyediakan pelayanan kesehatan yang menyeluruh bagi masyarakat, baik itu kuratif maupun preventif.⁷

2.2.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit

Rumah sakit memiliki tugas dan fungsi sebagai sebuah institusi pemberi pelayanan kesehatan, yaitu sebagai berikut :

- 1) Melaksanakan pelayanan medis dan penunjang medis
- 2) Melaksanakan pelayanan medis tambahan dan penunjang medis tambahan
- 3) Melaksanakan pelayanan kedokteran kehakiman
- 4) Melaksanakan pelayanan medis khusus
- 5) Melaksanakan pelayanan rujukan kesehatan
- 6) Melaksanakan pelayanan kedokteran gigi
- 7) Melaksanakan pelayanan kedokteran sosial
- 8) Melaksanakan pelayanan penyuluhan kesehatan

⁶ (http://id.wikipedia.org/wiki/Rumah_sakit)

⁷ (http://id.wikipedia.org/wiki/Rumah_sakit)

- 9) Melaksanakan pelayanan rawat jalan atau rawat darurat dan rawat tinggal (observasi)
- 10) Melaksanakan pelayanan rawat inap
- 11) Melaksanakan pelayanan administratif
- 12) Melaksanakan pendidikan paramedis
- 13) Membantu pendidikan tenaga medis umum
- 14) Membantu pendidikan tenaga medis spesialis
- 15) Membantu penelitian dan pengembangan kesehatan
- 16) Membantu kegiatan penyelidikan epidemiologi

2.2.3 Organisasi Rumah Sakit

Ada tiga kelompok organisasi dalam pengorganisasian rumah sakit, yaitu:

a. Para penentu kebijakan

Kelompok ini dikenal dengan sebutan Dewan Perwalian (Board of Trustees). Dulu yang termasuk dalam kelompok ini yaitu para wakil masyarakat, tetapi saat ini terutama rumah sakit swasta, Dewan Perwalian biasanya para pemilik rumah sakit. Kelompok ini bertugas menentukan kebijakan untuk rumah sakit.

b. Para pelaksana pelayanan non-medis

Termasuk dalam kelompok ini umumnya para kalangan administrator. Mereka adalah orang-orang yang ditunjuk oleh Dewan Perwalian untuk mengelola kegiatan rumah sakit. Para

administrator melaksanakan pekerjaan-pekerjaan non medis rumah sakit sesuai instruksi kebijakan dari para Dewan Perwalian.

c. Para pelaksana pelayanan medis

Kelompok ini merupakan kalangan kesehatan (medical staff), yaitu mereka-mereka yang memberikan pelayanan medis rumah sakit sesuai dengan tugas utamanya untuk menyelenggarakan pelayanan medis rumah sakit.

Staf rumah sakit secara umum dibedakan menjadi dua, yang pertama adalah staf medis dan kedua adalah staf non-medis. Staf yang termasuk staf medis adalah dokter dan paramedis. Staf non-medis adalah administrator, teknisi dan staf penunjang lainnya.

Salah satu bagian staf non medis yang berada pada lini depan pelayanan disebut dengan staf front office. Front office merupakan bagian yang memberikan pelayanan pertama kali dan berinteraksi secara langsung dengan pelanggan. Staf front office harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, pengetahuan tentang institusi, kemampuan melakukan suggestion dan tata cara pelayanan yang baik yang secara tidak langsung dapat meningkatkan kepuasan pelayanan terhadap pelanggan.

2.2.4 Jenis Pelayanan Kedokteran di Rumah Sakit

Ada banyak jenis pelayanan kedokteran yang diselenggarakan di rumah sakit. Ditinjau dari cara pelayanan yang diselenggarakan,

ada dua macam pelayanan kedokteran yaitu pelayanan rawat jalan dan pelayanan rawat jalan dan rawat inap.

a. Pelayanan Rawat Jalan

Wikipedia menerangkan rawat jalan adalah pelayanan medis kepada seorang pasien untuk tujuan observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap.

Pengertian lain yang digunakan oleh Dinkes Jawa Tengah (2008) rawat jalan adalah pelayanan keperawatan kesehatan perorangan yang meliputi observasi, diagnosa, pengobatan, rehabilitasi medik tanpa tinggal di ruang rawat inap pada sarana kesehatan.

b. Pelayanan Rawat Inap

Pelayanan rawat inap menurut Wikipedia adalah istilah yang berarti proses perawatan pasien oleh tenaga kesehatan profesional akibat penyakit tertentu di mana pasien dinapkan di suatu ruangan di rumah sakit. Ruang rawat inap adalah ruangan di mana pasien dirawat. Pasien yang berobat jalan di unit rawat jalan akan mendapatkan surat rawat dari dokter yang merawatnya bila pasien tersebut memerlukan perawatan dengan menginap di rumah sakit.

2.2.5 Mutu dan Pelayanan Kesehatan

Ada banyak pengertian tentang mutu. Beberapa pengertian mutu dari berbagai sumber, sebagai berikut :

- a. Mutu adalah sifat yang dimiliki oleh suatu program (dikutip dari Azwar, 1996)
- b. Mutu adalah kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan (dikutip dari Azwar, 1996)
- c. Mutu adalah “fitness for use” atau kemampuan kecocokan penggunaan (J.M. Juran)
- d. Mutu adalah gambaran total sifat dari suatu produk atau jasa pelayanan yang berhubungan dengan kemampuannya untuk memberikan kebutuhan kepuasan (American Society for Quality Control)
- e. Mutu adalah totalitas dari wujud serta ciri dari suatu barang atau jasa yang dihasilkan, yang di dalamnya terkandung sekaligus pengertian akan adanya rasa aman dan/atau terpenuhinya kebutuhan para pengguna barang atau jasa yang dihasilkan tersebut (Din ISO 8402, 1986; dikutip dari Azwar, 1996)

Beberapa pandangan pasien terhadap mutu klinik diantaranya :

- 1) Dokter terlatih dengan baik
- 2) Melihat dokter yang sama setiap visite
- 3) Perhatian pribadi dokter terhadap pasien
- 4) Privacy dalam diskusi penyakit
- 5) Ongkos klinik terbuka
- 6) Waktu tunggu dokter yang singkat
- 7) Informasi dari dokter

- 8) Ruang istirahat yang baik
- 9) Staf yang menyenangkan
- 10) Ruang tunggu yang nyaman

2.2.6 Pelayanan Kesehatan Bermutu

Mutu pelayanan kesehatan adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang di satu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan (Azwar, 1996).

Arti mutu pelayanan kesehatan dari sudut pandang pasien, petugas kesehatan dan manajer mutu merupakan fokus sentral dari tiap upaya untuk memberikan pelayanan kesehatan. Sudut pandang lainnya dari pasien dan masyarakat mutu pelayanan berarti empati, respek dan tanggap akan kebutuhannya, pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan mereka serta diberikan dengan cara yang ramah pada saat mereka berkunjung.

Mutu pelayanan kesehatan harus terus dijaga/dikendalikan. Kontrol mutu merupakan proses deteksi dan koreksi adanya penyimpangan atau perubahan segera setelah terjadi, sehingga mutu dapat dipertahankan. Langkah-langkahnya dapat berupa :

- a. Evaluasi kinerja dan kontrol produk
- b. Membandingkan kinerja aktual terhadap tujuan produk

- c. Bertindak terhadap perbedaan atau penyimpangan mutu yang ada

Peningkatan mutu juga perlu untuk dilakukan secara terus-menerus. Kegiatannya dapat berupa :

- a. Mengadakan infrastruktur yang diperlukan bagi upaya peningkatan mutu
- b. Identifikasi apa yang perlu ditingkatkan dan proyek peningkatan mutu
- c. Menetapkan tim proyek. Menyediakan tim dengan sumber daya, pelatihan, motivasi untuk mendiagnosa penyebab, merangsang perbaikan, mengadakan pengendalian agar tetap tercapai perolehan

Menurut Parasuraman, Zeithami & Berry ada lima dimensi berkaitan dengan mutu/kualitas, yaitu :

- 1) Tangible (berwujud), meliputi penampilan fisik fasilitas, pegawai, peralatan dan sarana/alat komunikasi
- 2) Emphaty (empati), meliputi pemahaman pemberian perhatian pribadi kepada pelanggan, kemudahan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan pelanggan
- 3) Responsiveness (cepat tanggap), meliputi kemauan membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap

- 4) Reliability (keandalan), meliputi kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan dengan handal, akurat, segera dan memuaskan
- 5) Assurance (kepastian), meliputi pengetahuan dan keramahan para karyawan dan kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan atau keyakinan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya staf dan bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

2.2.7 Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Tidak jauh berbeda dengan apa yang disebutkan Kotler bahwa kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau outcome produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Untuk mencapai kepuasan pelanggan diperlukan beberapa kondisi dan usaha, diantaranya :

- a. Filosofi kepuasan pelanggan
- b. Mengetahui kebutuhan atau harapan pelanggan
- c. Membuat standar dan pengukuran kepuasan pelanggan
- d. Orientasi karyawan

- e. Pelatihan
- f. Keterlibatan karyawan
- g. Pengakuan

Dalam konteks karyawan, empat unsur pokok yang harus dimiliki yaitu :

1. Keterampilan
2. Efisiensi
3. Ramah
4. Rasa bangga

Apabila terjadi komplain, bisa saja itu merupakan bentuk ketidakpuasan pasien yang disebabkan oleh suatu hal, diantaranya sebagai berikut :

- a. Kinerja produk dan layanan karyawan yang buruk
- b. Distorsi oleh pesaing
- c. Pelanggan keliru mengkomunikasikan produk yang diinginkan
- d. Pelanggan keliru menafsirkan signal-signal perusahaan
- e. Miskomunikasi rekomendasi dari mulut ke mulut

Kepuasan pelanggan bagi para pelaku bisnis merupakan hal yang sangat penting untuk keberlangsungan usaha mereka. Apabila kepuasan pelanggan dapat terpenuhi, maka dapat menyebabkan loyalitas pelanggan kepada perusahaan dan apabila ketidakpuasan yang diberikan maka tidak mungkin perusahaan akan kehilangan

pelanggan. Kepuasan pelanggan ini sering dikaitkan dengan mutu/kualitas produk.

2.2.8 Manajemen Keluhan / Komplain

Pelayanan yang tidak memuaskan pelanggan dapat memnucu timbulnya keluhan. Oleh karena itu, untuk dapat mengelola keluhan tersebut menjadi suatu peluang positif, ada yang disebut manajemen keluhan. Manajemen keluhan menjadi sarana komunikasi antara perusahaan dan pelanggan, dimana perusahaan dapat memonitor kepuasan pelanggannya dan melakukan pemecahan masalah yang tepat terhadap pelayanan yang tidak memuaskan pelanggan (www.kesimpulan.co.cc). Dalam situs tersebut juga disebutkan beberapa karakteristik penting untuk menilai keefektifan manajemen keluhan, yaitu :

1. Komitmen, dimana semua anggota organisasi memiliki kesadaran penuh untuk menerima dan menyelesaikan keluhan guna peningkatan kualitas
2. Visible, artinya jalur penyampaian keluhan dan pihak yang dapat dihubungi disampaikan dengan jelas kepada pelanggan maupun karyawan
3. Accesible, maksudnya penyampaian keluhan dapat dilakukan secara bebas, mudah, murah misalnya melalui telepon bebas pulsa atau bentuk lain

4. Kesederhanaan, dimana prosedur untuk pelanggan dapat menyampaikan keluhannya tidaklah rumit dan sulit dipahami
5. Kecepatan, artinya keluhan yang datang segera diselesaikan tanpa ditunda-tunda, perkiraan waktu penyelesaian disampaikan kepada pelanggan dan informasi perkembangan penyelesaian keluhan selalu diinformasikan
6. Fairness, setiap keluhan diperlakukan sama, tidak membedakan
7. Konfidensial, dimana kerahasiaan dijaga dan dihargai
8. Records, data keluhan disimpan dengan baik untuk upaya perbaikan berkesinambungan
9. Sumber daya, dimana terdapat alokasi sumber daya dan infrastruktur memadai untuk perkembangan sistem manajemen keluhan yang lebih baik termasuk didalamnya pelatihan karyawan
10. Remedy, pemecahan dan penyelesaian yang tepat seperti misalnya permintaan maaf, ganti rugi dsb untuk keluhan tersebut dan dilakukan dengan konsekuen.

Betti Alisjahbana (2009) menguraikan langkah-langkah yang dapat dilakukan dalam penanganan masukan (keluhan), yaitu :

- 1) melakukan permintaan maaf atas pengalaman yang tidak menyenangkan sebagai wujud empati perusahaan
- 2) pahami akar masalah guna penyelesaian yang tepat sasaran

- 3) ambil tindakan perbaikan, dapat berupa tindakan jangka pendek untuk penyelesaian segera kepada pelanggan dan tindakan jangka panjang untuk mencegah timbulnya kejadian yang sama dikemudian hari
- 4) konfirmasi kepuasan pelanggan terhadap penyelesaian keluhan yang dilakukan
- 5) memberi penghargaan kepada pelanggan atas masukan yang diberikan sebagai wujud komitmen perusahaan untuk selalu memuaskan pelanggan

2.3 Pelayanan Prima

Pelayanan Prima disebut juga dengan excellent service yang merupakan upaya instansi, organisasi, atau penyedia barang dan jasa menyampaikan informasi, pelayanan, dan produk itu sendiri kepada konsumen dengan sebaik-baiknya sehingga kepuasan konsumen dapat tercapai.

Pelayanan prima sejatinya harus dapat menjawab keinginan dan pertanyaan konsumen dengan etika dan juga berdasarkan asas komunikasi bisnis yang baik. Bahkan dalam bukunya Manajemen Pelayanan Prima yang diterbitkan tahun 2013, Nina Rahmayanty menjelaskan bahwa pelayanan prima mampu menjawab perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat secara konsisten, akurat dan berstandar tinggi.

Pelayanan prima adalah layanan yang membuat pelanggan atau pasien merasa penting, karena pelanggan atau pasien diposisikan sebagai mitra. Pelayanan prima adalah pelayanan terpadu yang ramah, tepat, cepat yang mengutamakan kepuasan pelanggan secara optimal.⁸ Arti kepuasan konsumen atau pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasannya merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja produk atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya. Sehingga tingkat kepuasannya merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang ia rasakan dan harapan. Pada awalnya konsep layanan prima timbul dari kreatifitas para pelaku bisnis yang kemudian diikuti organisasi lain dan instansi pemerintah. Budaya pelayanan prima dapat dijadikan acuan dalam berbagai aspek kehidupan. Pelayanan prima sangat penting dalam sebuah perusahaan, untuk mengembangkan perusahaan atau instansi atau organisasi yang unggul dan berkualitas serta memberdayakan masyarakat, sehingga akan memberikan kepercayaan terhadap perusahaan. Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, dalam proses menjalankan perusahaan, organisasi, atau instansi pelayanan yang maksimal terhadap pasien atau rekan kerja sangat diutamakan. Pelayanan yang

⁸ Atep Adya Brata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, cetakan ke-II (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006), hal. 27.

prima tersebut akan menimbulkan tingkat kepuasan pasien. Seorang pasien yang puas adalah pasien yang merasa mendapatkan nilai dari penyedia jasa dalam hal ini pelayanan kesehatan. Nilai ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Jika pasien mengatakan bahwa nilai adalah produk kesehatan yang berkualitas, maka kepuasan terjadi jika pasien mendapatkan produk yang berkualitas. Jika nilai bagi pasien adalah kenyamanan maka kepuasan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar nyaman.

Pelayanan prima menurut Budiono (2012) adalah pelayanan jasa yang dapat membuat pelanggan merasa mendapatkan pelayanan sesuai harapan, sesuai dengan indikator yang ditentukan serta dapat dipertanggungjawabkan, sehingga merasa puas. Pelayanan prima harus memberikan yang terbaik bagi pelanggan, melakukan apapun yang mungkin untuk memuaskan pelanggan, serta membuat keputusan yang dapat memberikan keuntungan pada pelanggan tapi tidak merugikan perusahaan (Gerson, 2011). Pelayanan prima dilaksanakan dalam rangkaian kegiatan secara utuh yang bersifat wajar, lancar, terbuka, sederhana, tepat sasaran, terjangkau, lengkap, dan tidak rumit. Menurut Narayanasamy (2002), "Caring" yang berdasarkan kebudayaan adalah aspek asensial untuk mengobati dan menyembuhkan dimana pengobatan tidak akan mungkin dilakukan

tanpa perawatan, sebaliknya perawatan dapat tetap eksis tanpa pengobatan.

Pelayanan prima dalam kesehatan adalah pelayanan yang didasari oleh tindakan caring terhadap pasien dan keluarga. Akhtari-Zavare, Abdullah, Hassan, Said, dan Kamali (2010) menjelaskan caring adalah esensi dari kesehatan yang berarti juga pertanggung jawaban hubungan antara perawat dengan klien, dimana perawat melibatkan klien untuk berpartisipasi dalam memperoleh pengetahuan, dan meningkatkan derajat kesehatan. Caring adalah kegiatan langsung untuk memberikan bantuan, dukungan perilaku kepada individu atau kelompok melalui antisipasi kebutuhan untuk meningkatkan kondisi manusia atau kehidupan (Leininger & McFarland, 2002).

2.3.1 Konsep Dasar Pelayanan Prima

Konsep excellent service sendiri didasari dengan konsep tiga A yaitu; attitude, attention, dan action. Namun sejatinya, konsep excellent service yang baik sebenarnya didasari dengan 7A + S. Konsep 7A + S diyakini menjadi konsep lengkap dimana tujuan dan implementasi pelayanan prima atau excellent service dapat tercapai.

a. Attitude

Attitude atau sikap yang harus diterapkan ketika menemui pelanggan. Sikap ramah, penuh perhatian, sopan, berpikir sehat,

berpikir positif, dan juga membuat nyaman bagi konsumen. Sikap merupakan penilaian terdepan dari penerapan *excellent service*. Konsumen akan memberi kesan pertama terhadap perusahaan melalui sikap dan perilaku karyawan terdepannya.

b. Attention

Dalam melakukan pelayanan, para *customer service* juga harus memperhatikan dan mencermati apa yang diinginkan oleh konsumen. Taruh perhatian lebih pada apa yang dipilih dan ingin ditanyakan oleh konsumen. Jika konsumen sudah menunjukkan niat untuk membeli bahkan hanya untuk bertanya-tanya, maka sikap yang harus ditunjukkan adalah memberikan perhatian.

Anda dapat mengucapkan salam, dan bertanya, “ada yang bisa kami bantu?”. Di sini pelayan harus memahami produk yang dijual jangan sampai konsumen bertanya, Anda tidak mengetahui apa pun dan hal ini menunjukkan sikap yang tidak perhatian terhadap konsumen.

c. Action

Action meliputi berbagai tindakan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Misalnya saja mencatat pesanan konsumen, melakukan pengiriman dengan rapi dan tepat waktu, menyediakan jasa atau barang terbaik yang dimiliki, dan juga jangan lupa untuk berterima kasih kepada konsumen.

d. Ability

Meski pada awalnya bukan konsep dasar, namun di era yang semakin berkembang para pelayan konsumen harus memiliki kemampuan (*ability*). Artinya, pelayan konsumen harus memiliki kemampuan untuk melayani konsumen misalnya komunikasi, kemampuan menjual (*selling*), kemampuan memecahkan masalah dengan cepat, manajemen kecemasan, hingga hal-hal yang lebih praktis misalnya penggunaan teknologi seperti Excel, software transaksi, dan juga mesin kasir.

e. Appearance

Jika Anda ingin menggunakan jasa konsultasi *fashion*, namun orang yang melayani Anda urakan dan tidak berpenampilan selayaknya seorang konsultan *fashion*. Pasti Anda mempertanyakan kredibilitas pelayanannya bukan? Begitulah *appearance* atau penampilan sangat mempengaruhi pelayanan prima.

Penampilan juga bukan hanya penampilan luar,, namun penampilan non-fisik misalnya saja kewarasan dan gaya bicara. Contohnya jika usaha Anda bergerak di bidang pelayanan, maka usahakan menggunakan penampilan yang rapi menggunakan setelan. Berbeda dengan pelayanan jasa teknis dimana Anda harus meyakinkan konsumen dengan membawa kelengkapan alat.

f. Accountability

Konsep dasar *excellent service* lainnya adalah tanggungjawab. Anda sebagai pelayan konsumen harus memiliki rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan pelayanan. Hal ini sebenarnya menjadi dasar tiap pekerjaan. Namun seringkali, banyak perusahaan yang melalaikan tanggung jawab pelayanan prima dan lebih berfokus pada keuntungan semata.

g. Affirmation

Sebagai pelayan konsumen, Anda harus memiliki sikap afirmatif. Artinya, sebagai pelayan, Anda harus membuat diri Anda berfikir positif dan menegaskan diri Anda pada hal-hal yang positif.

Hal ini membantu Anda untuk menyingkirkan hal-hal bersifat emosional dan lebih profesional ketika menjalankan sebuah usaha atau sedang melayani konsumen. Dengan afirmasi, Anda dapat menjadikan Anda lebih percaya diri dan tidak mudah tertekan dengan keluhan konsumen.

h. Sympathy

Hal terakhir yang menjadi konsep dasar *excellent service* adalah rasa simpati. Kadang kita sudah secara profesional melakukan pelayanan prima namun terkadang karena kurangnya simpati yang dimiliki, proses pelayanan pun tidak berjalan dengan baik.

Simpati sendiri adalah sikap dimana Anda bisa merasakan apa yang dirasakan orang lain. Contohnya saja ketika dalam melakukan

pelayanan konsumen di bidang jasa pembuatan KTP dan menemui ibu-ibu yang sedang hamil. Jika Anda memiliki simpati, maka pembuatan KTP pun dapat menyesuaikan dengan tingkat prioritas dan dilakukan dengan cepat.

2.3.2 Manfaat dan Tujuan Pelayanan Prima

Manfaat dari pelayanan prima adalah sejatinya sebagai dasar dan tolak ukur untuk megembangkan dan menyusun standar pelayanan. Adapun tujuan pelayanan prima adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan kepuasan dan kepercayaan kepada konsumen.
- b. Sebagai upaya menjaga loyalitas dan tingkat retensi konsumen.
- c. Membantu konsumen dalam mengambil keputusan saat bertransaksi
- d. Mempermudah konsumen untuk memahami produk yang dijual
- e. Menghindari adanya penyalahgunaan wewenang kepada konsumen.

Selain daripada itu tujuan pelayanan prima adalah membangun kesetiaan pelanggan atau customer loyalty.⁹ Tetap menjaga dan merawat agar pasien merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atas keinginannya, dan juga agar pasien tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan

⁹ Nina Rahmawati, Manajemen Pelayanan Prima, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hal. 8.

tersebut. Tujuan pelayanan prima yang lain adalah memberikan pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat.¹⁰

2.3.3 Fungsi Pelayanan Prima

Adapun fungsi pelayanan prima atau *excellent service* sejatinya adalah bagaimana membangun kepercayaan dan juga meningkatkan kualitas *brand* di mata konsumen. Adapun fungsi pelayanan prima adalah:

- a. Sebagai fungsi komunikasi – artinya pelayanan prima adalah upaya menyampaikan informasi produk terkait nilai dan manfaat yang didapat konsumen ketika membeli atau menggunakan barang dan jasa.
- b. Sebagai fungsi ekonomi – artinya dengan pelayanan yang baik, maka bisnis akan semakin untung karena telah dipercaya oleh konsumen.
- c. Sebagai fungsi penilaian – dengan pelayanan terbaik maka konsumen akan menilai kecakapan dalam melayani konsumen sehingga mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih layanan.

¹⁰ Ibid.,hal. 13.

- d. Sebagai fungsi persaingan – pelayanan prima juga dapat berfungsi sebagai tolak ukur persaingan. Bahkan beberapa ada yang mengandalkan kualitas pelayanan dibanding dengan kualitas produk itu sendiri.

2.3.4 Tolak Ukur Pelayanan Prima

Dalam melakukan pelayanan prima, maka ada tolak ukur yang harus digunakan untuk mengukur seberapa prima layanan yang diberikan kepada konsumen. Lalu apa saja tolak ukur yang dapat digunakan?

- a. Transparansi – Pelayanan yang terbuka, mudah diakses, dan juga mudah dimengerti. Artinya konsumen mengetahui apa yang mereka dapat dan perusahaan mengetahui segala proses pelayanan yang terjadi.
- b. Tanggungjawab – Pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan etika, perundang-undangan, dan standar operasional pelayanan.
- c. Kondisi – Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan (konsumen) dengan prinsip efisien dan efektif.
- d. Partisipatif – Artinya pelayanan harus bersifat dua arah dimana memperhatikan pelanggan dan lingkungan sekitar.

- e. Kesamaan Hak – Pelayanan harus bersifat adil. Artinya pelayanan tidak memandang suku, agama, ras, golongan, dan status sosial.
- f. Adil – Pelayanan harus bersifat adil baik bagi pemberi pelayanan maupun penerima layanan.

2.3.5 Tips Menerapkan Pelayanan Prima

Dalam kondisi apapun, pelayanan prima merupakan hal penting yang harus dikedepankan oleh perusahaan. Berikut tips menerapkan pelayanan prima pada bisnis Anda.

a. Ketahui Produk dan Konsumen

Hal yang pertama dalam menerapkan pelayanan prima adalah mengetahui produk dan penerima layanan atau konsumen. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, pelayanan pada produk jasa dan barang akan sangat berbeda. *Excellent service* pada produk layanan biasanya mengedepankan aspek keramahtamahan sedangkan pada produk barang lebih mengedepankan aspek kualitas barang dan juga layanan purnajual.

b. Mystery Shopper

Bagi sebagian orang masih terasa asing apa itu *mystery shopper*. Pembeli misterius atau *mystery shopper* adalah upaya yang dilakukan perusahaan untuk melakukan audit atau pemeriksaan langsung di lapangan terhadap pelayanan.

Biasanya, perusahaan akan menyewa seseorang untuk mendatangi gerai, membeli produk, atau hanya sekedar berinteraksi dengan perusahaan yang dimiliki oleh penyewa *mystery shopper* ini. *Mystery Shopper* akan memberikan penilaian kepuasan, prosedur, kualitas pelayanan dan produk yang disajikan yang nantinya akan dijadikan bahan evaluasi oleh perusahaan.

c. Respon Cepat

Menurut Forrester, 66% konsumen memiliki pendapat bahwa waktu adalah hal terpenting ketika bertransaksi di platform manapun baik *online* maupun *offline*. Oleh karena itu, pemilik usaha harus mempercepat respon konsumen saat bertransaksi.

Hal yang perlu diingat adalah ada perbedaan antara seberapa lama Anda menghabiskan waktu dalam proses produksi dan seberapa cepat Anda menyelesaikan masalah. Konsumen akan lebih jeli terhadap seberapa cepat Anda menyelesaikan masalah seperti pengiriman atau merespon pembelian.

d. Lakukan Pelayanan Personal

Ingat, tidak semua layanan dapat mengandalkan *chatbot*. Pelayanan prima terutama tetap harus mengandalkan orang untuk memahami kebutuhan secara personal. Perlakukanlah konsumen sesuai dengan masalah mereka pribadi mereka.

e. Jaga Sikap Positif

Seperti yang dikatakan Flavio Martins, VP Operasional dan Customer service Digicert, Sikap positif pelayanan dapat mengubah sikap negatif konsumen menjadi positif. Misalnya saja tetap tersenyum dan menggunakan metode *sandwich*. Yaitu metode dengan menenangkan konsumen di bagian awal dan akhir, dan menerangkan inti permasalahan di tengahnya.

Apabila pelayanan dilakukan secara *online*, Anda mungkin sering menemui misinterpretasi dan konsumen bisa saja beranggapan bahwa Anda ketus dan tidak ramah. Oleh karena itu, Anda juga tidak perlu sungkan untuk menambah emoji, menggunakan kata-kata yang lebih *luwes*, dan tidak perlu terlalu formal.

f. Aktif Mendengarkan pada Kanal Apapun

Saat ini pelayanan antara perusahaan dan konsumen seperti tidak ada batasan semenjak adanya media sosial. Apalagi dengan adanya instagram dan twitter.

Tetaplah aktif mendengarkan keluhan konsumen melalui kanal media sosial. Selain Anda dianggap memiliki pelayanan

prima. Otomatis *brand* perusahaan Anda pun juga ikut terimbas positif.

2.4 Kerangka Konsep

