

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PELANGGAN ASKES RAWAT JALAN DI RSUD DR. SOEBANDI KABUPATEN JEMBER

(Health Care Quality Customer Askes Outpatient Dr. Soebandi District Jember)

Andika Nur Ismawan, Anwar, A. Kholiq Ashari
 Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember (UNEJ)
 Jln. Kalimantan 37, Jember 68121
 E-mail: DPU@unej.ac.id

Abstrak

RSUD dr. Soebandi kabupaten Jember merupakan salah satu instansi pemerintah yang bekerjasama dengan PT. ASKES (persero) dalam mengelola dan menjalankan pelayanan dibidang kesehatan. Namun dalam pelaksanaannya timbul berbagai macam keluhan dari pelanggan askes dalam hal pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kualitas pelayanan kesehatan yang diukur dengan metode servQual berikut item-itemnya yang diantaranya bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*)

Kata kunci: Metode servQual, PT. ASKES, RSUD Dr. Soebandi

Abstract

Dr. Soebandi jember is one government agency that works PT ASKES in managing and running the health care field. However in practice a wide range of complaints a rising from customers in terms of service. This study in to determine the extent to which the level health care quality as measure by servQual method tangible, reliabilty, responsiveness, assurance and emphaty.

Keywords: ServQual Method, PT. ASKES, Dr. Soebandi

Pendahuluan

Pada hakekatnya Pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat, oleh karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara dengan maksud untuk mensejahterahkan masyarakat. Permintaan pelayanan publik terus meningkat baik kualitas maupun kuantitasnya. Hal ini terkait dengan semakin meningkatnya jumlah penduduk, meningkatnya tingkat pendidikan, meningkatnya kebutuhan, dan semakin bertambahnya tingkat kesejahteraan masyarakat. Menurut parasuraman (dalam tjiptono, 2004:70) kualitas pelayanan yaitu apa yang menjadi harapan pelanggan haruslah sesuai dengan apa yang dipersepsikan artinya bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa

harus sesuai dengan kenyataan yang ada dalam proses pemberian pelayanan.

Berkaitan dengan masalah tersebut, maka pemerintah memberikan perhatian mengenai kualitas pelayanan publik yang diatur dalam surat edaran menteri pendayagunaan aparatur Negara tanggal 7 juli 2005 nomor: SE/10/M.PAN/07/2005 tentang prioritas jenis pelayanan publik, dari beberapa prioritas jenis pelayanan publik, penulis tertarik untuk meneliti jenis pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pembangunan kesehatan merupakan upaya untuk memenuhi salah satu hak dasar rakyat, yaitu hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan sesuai dengan amanat undang-undang dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) dan undang-undang nomor 23 tahun 1992 tentang kesehatan. Dengan demikian pembangunan kesehatan merupakan salah satu upaya utama untuk peningkatan kualitas sumber daya manusia, yang ada pada gilirannya dapat mendukung percepatan pembangunan nasional, sehingga dapat mewujudkan tujuan utama negara dalam membangun

manusia Indonesia seutuhnya dan sesuai pembukaan Undang-Undang Dasar 1945.

Bagi kebanyakan orang, sakit merupakan peristiwa yang tidak dapat kita perkirakan kapan dan dimana akan terjadi. Namun ketika peristiwa tersebut terjadi, implikasi biaya pengobatan yang sedemikian besar dapat membebani ekonomi rumah tangga terutama bagi masyarakat dengan pendapatan rendah. Oleh karena itu perlu dikembangkan suatu sistem jaminan kesehatan yang memadai bagi masyarakat yang dapat melindungi mereka terhadap beban biaya yang tinggi. Sistem ini harus dapat mengatasi masalah-masalah dibidang pembiayaan dan sekaligus dapat mengarahkan sistem jaminan kesehatan kesuatu pelaksanaan yang lebih terkoordinir. Untuk mengatasi hal tersebut pemerintah mengembangkan sistem asuransi kesehatan (ASKES) yaitu PT. ASKES pengembang tugas dari pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan bagi pegawai negeri sipil (PNS), penerima pensiunan, veteran, dan perintis kemerdekaan serta anggota keluarganya.

Namun pada perkembangannya, pelaksanaan sistem tersebut muncul berbagai macam keluhan dari para peserta ASKES dalam hal pelayanan, antara lain; Adanya diskriminasi pelayanan terhadap pegawai negeri sipil di rumah sakit. Keluhan tentang obat dimana peserta tidak mau menggunakan obat generik, tetapi mengeluh jika harus membayar selisih harga. Keluhan lain adalah lamanya menunggu untuk mendapatkan pelayanan, prosedur pelayanan (administrasi) yang berbelit-belit dan sikap petugas yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan serta kurangnya pengetahuan dari masyarakat yang akan menggunakan asuransi kesehatan. RSUD dr. Soebandi kabupaten Jember merupakan salah satu instansi pemerintah yang bekerjasama dengan PT ASKES (persero) dalam mengelola dan menjalankan pelayanan dibidang kesehatan. Untuk itu rumusan masalah dan tujuan pembahasan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan pelanggan askes rawat jalan di RSUD Dr. Soebandi kabupaten jember dengan menggunakan metode servQual berikut item-itemnya meliputi yaitu meliputi bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Emphaty*).

Metode Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan data kuantitatif yang menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan kesehatan pelanggan askes di RSUD dr. Soebandi kabupaten jember dengan menggunakan metode analisis servQual.

Selanjutnya dalam penelitian ini nantinya memerlukan penjelasan dari pendapat, tanggapan-tanggapan langsung dari pelanggan yaitu peserta ASKES guna memenuhi tujuan penelitian. Sehingga dengan kata lain penelitian ini juga memerlukan data kualitatif yang berupa kata-kata atau kalimat untuk mendiskripsikan dan memperjelas data-data kuantitatif. Sedangkan sampel yang diambil dalam penelitian ini sebesar 60 orang/ responden dengan menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, artinya siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai

sampel, apabila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Kemudian Peneliti menentukan responden dengan kriteria responden, sebagai berikut:

1. Peserta askes yang menjalani pemeriksaan, disaat penelitian berlangsung.
2. Peserta yang umurnya minimal 17 tahun, dengan pertimbangan lebih bisa memahami maksud dari kuisioner yang diberikan.
3. Pengantar pasien dengan pertimbangan keluarga tersebut ikut mendampingi selama menjalani pemeriksaan/pengobatan.

Teknik pengambilan data di lapangan menggunakan teknik wawancara, teknik observasi, dan teknik kuisioner. Selanjutnya untuk menghitung atau menganalisis data dari hasil kuesioner menggunakan skala likert yaitu pengukuran sikap, dimana kualitas pelayanan akan diketahui setelah mengetahui tingkat harapan pelanggan dengan persepsi pelanggan.

Hasil dan Pembahasan

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, bahwa pengukuran tingkat kualitas pelayanan peserta ASKES di RSUD. dr. Soebandi Kabupaten Jember akan menggunakan model analisis ServQual dari Parasuraman dkk (dalam Tjiptono, 2005). Pengukuran kualitas pelayanan model ServQual ini didasarkan pada beberapa item yang akan digunakan untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Dimana kesenjangan antara harapan dan persepsi tersebut dapat dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan yang langsung dapat dinilai oleh pelanggan yaitu meliputi bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Emphaty*).

Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diterima oleh setiap pelanggan pada setiap dimensi Zeithaml, et al (dalam Tjiptono, 2005:137) dapat dilakukan dengan cara mengurangi total skor persepsi (skor pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan) dengan total skor harapan (skor pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan) sebagaimana rumus berikut :

$$\text{Skor ServQual} = \text{Skor Harapan} - \text{Skor Persepsi}$$

Dari hasil pengukuran model ServQual ini selanjutnya dapat diinterpretasikan dengan mengacu pada penjelasan sebagai berikut :

1. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan menghasilkan angka positif, berarti kualitas pelayanan yang dirasakan melebihi tingkat pelayanan yang diharapkan. Dengan demikian tingkat kualitas pelayanan terhadap pelanggan dapat dikatakan sangat baik.
2. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan menghasilkan skor negatif, berarti skor kualitas pelayanan yang diberikan masih dirasa kurang apabila dibandingkan dengan apa yang diharapkan. Dengan demikian tingkat pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan dapat dikatakan tidak baik.
3. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan menghasilkan skor

nol, berarti kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Dengan demikian tingkat kualitas pelayanan terhadap pelanggan dikatakan baik.

Selanjutnya untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan cara menggunakan skor rata-rata yang diperoleh dari hasil penghitungan, sehingga dimensi kualitas mana yang memiliki skor paling tinggi. Skor rata-rata tertinggi itulah yang secara spesifik merupakan dimensi pelayanan terpenting dan dapat dianggap mampu memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada pelanggan.

Diketahui bahwa harapan responden terhadap pelayanan kesehatan ASKES rawat jalan di RSUD dr. Soebandi Jember adalah memuaskan, dibuktikan dengan skor rata-rata harapan adalah 83. kemudian persepsi responden terhadap pelayanan kesehatan ASKES rawat jalan di RSUD dr. Soebandi Jember adalah memuaskan, dibuktikan dengan skor rata-rata persepsi adalah 66,93.

Dengan rumus *servQual* berarti, skor $\text{servQual} = 83 - 66,93 = -16$ yang berarti tidak baik, kemudian jika dihitung per dimensi/ per item Dari dimensi *tangible* (bukti langsung) kualitas pelayanan kesehatan ASKES rawat jalan di RSUD dr. Soebandi memperoleh skor *ServQual* -13,19 atau negatif, yang berarti bahwa antara harapan dan persepsi responden terjadi kesenjangan. Pada dimensi *reliability* (keandalan) kualitas pelayanan kesehatan ASKES rawat jalan di RSUD dr. Soebandi Jember dinyatakan tidak baik. Hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata *ServQual* dari dimensi *reliability* (keandalan) adalah -14,66 yang artinya skor tersebut negatif. Pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) kualitas pelayanan ASKES rawat jalan di RSUD dr. Soebandi Jember mendapatkan skor *ServQual* -21,28 hasilnya negatif yang berarti pelayanan kesehatan yang diharapkan pasien lebih besar dari yang dirasakan oleh pasien. Sehingga pelayanan dapat dikatakan tidak baik. pada dimensi *assurance* (jaminan) mendapatkan skor -12,62 yang berarti pelayanan pada dimensi ini tidak baik. Hal ini disebabkan harapan responden lebih tinggi daripada kenyataan yang dirasakan pada pelayanannya. Kemudian pada dimensi *emphaty* (empati) didapatkan hasil -19,08 sehingga hasil yang negatif tersebut berarti bahwa pelayanan kesehatan ASKES rawat jalan RSUD dr. Soebandi Jember tidak baik.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Dari hasil analisis data dengan model *ServQual*, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Harapan responden terhadap kualitas pelayanan kesehatan ASKES rawat jalan di RSUD dr. Soebandi Jember adalah sangat setuju yaitu dengan skor 83. Hal ini menunjukkan bahwa responden menginginkan pelayanan yang maksimal, memuaskan, cepat dan menyenangkan selama pelayanan kesehatan ASKES rawat jalan berlangsung.
2. Persepsi responden terhadap kualitas pelayanan kesehatan ASKES rawat jalan di RSUD dr. Soebandi Jember adalah memuaskan yaitu dengan skor 66,93.

3. Dari perhitungan dengan skor *ServQual* diperoleh angka negatif sebesar -16. Sehingga kualitas pelayanan kesehatan ASKES rawat jalan di RSUD dr. Soebandi Jember dapat dikategorikan tidak baik, karena harapan responden terhadap pelayanan lebih besar dari persepsi atau kenyataan yang diterima pada saat pelayanan. Dengan kata lain harapan melampaui persepsi atau kenyataan yang dirasakan.

Saran

Berdasarkan pada pembahasan dan kesimpulan maka pada pihak rumah sakit dan PT. ASKES (persero), khususnya unit rawat jalan disarankan:

* Lebih meningkatkan pelayanan kesehatan rawat jalan di RSUD. dr. soebandi yang kurang memenuhi harapan responden dalam dimensi *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati).

Ucapan Terima Kasih

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

Bapak Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;

Bapak Dr. Sasongko, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;

Ibu Dra. Inti Wasiati, MM., selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;

Bapak Drs. A Kholiq Ashari, M.Si, selaku dosen pembimbing akademik yang turut memberikan dukungan, arahan, dan nasehat selama penulis menjadi mahasiswa;

Bapak Drs. Supranoto, M.Si, yang telah bersedia untuk menyempurnakan jurnal ini.

Bapak Drs. Anwar, M.Si, selaku dosen pembimbing I yang telah memberi dukungan, bimbingan, saran, waktu, dan kesabaran dalam penyusunan skripsi ini;

Bapak Drs. A Kholiq Ashari, M.Si, selaku dosen pembimbing II yang telah dengan sabar memberikan sumbangan ilmu, waktu, bimbingan, pikiran, dukungan, saran dan kesabaran dalam penyusunan skripsi ini serta selama penulis menjadi mahasiswa;

Daftar Pustaka

- [1] Arikunto S. 2007. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- [2] Hadi, S. 1989. *Metodologi Research: Untuk Penulisan Paper, Skripsi, Tesis Dan Disertasi. Jilid I*. Yogyakarta: Andi Offset
- [3] Koentjoroningrat. 1997. *Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: PT. Gramedia

- [4] Moenir. H.A. S. 2003. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [5] Ratminto. Winarsih A. S. 2010. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- [6] Singarimbun, Masri dan Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3S
- [7] Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [8] Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI Offset
- [9] Tjiptono, F. dan Chandra, G. 2005. *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

