

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN INSTALASI
RAWAT JALAN DI POLIKLINIK JANTUNG RSUD
ARIFIN ACHMAD KOTA PEKANBARU**

*Analysis Quality Outpatient Installation Service In The Cardiac Polyclinic of The
RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru.*

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Mengikuti Ujian Oral Comprehensive Sarjana
Lengkap Pada Fakultas Ekonomi Universitas
Lancang Kuning

Oleh:

ERLINA
761201053

JURUSAN : MANAJEMEN (STRATA-I)



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : ERLINA
NIM : 1761201053
FAKULTAS : EKONOMI
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN INSTALASI RAWAT
JALAN DI POLIKLINIK JANTUNG RSUD ARIFIN ACHMAD
KOTA PEKANBARU

DISETUJUI OLEH :

PEMBIMBING I



NOFRIZAL, SE, MM
NIDN. 1002118703

PEMBIMBING II



IDEL WALDELMY, SE, I, M.Si
NIDN. 1008078602

DEKAN


Dr. ARIZAL N. SE, MM
NIDN. 1023046301

KETUA JURUSAN


Dr. FATKHURRAHMAN, SE, M.Si, MM
NIDN. 1020017801

1. ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN INSTALASI RAWAT JALAN DI POLIKLINIK JANTUNG RSUD ARIFIN ACHMAD KOTA PEKANBARU

ERLINA
NIM : 1761201053

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan instalasi rawat jalan di Poliklinik Jantung RSUD Arifin Achmad Kota Pekanbaru. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien instalasi rawat jalan di Poliklinik Jantung RSUD Arifin Achmad Kota Pekanbaru berdasarkan jumlah kunjungan pada tahun 2020 sebanyak 15.886 pasien. Sampel yang diambil adalah 100 responden dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *Insidental Sampling*. Pengumpulan data dengan menggunakan angket yang disebarakan kepada 100 responden. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif. Hasil penelitian yang didapat adalah *Tangibles* (bukti fisik) mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,29 dengan katagori sangat tinggi. *Empthy* (Empati) mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,04 dengan katagori tinggi. *Responsiveness* (Daya Tanggap) mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,55 dengan katagori sangat tinggi. *Reliability* (Realibilitas) mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,05 dengan katagori sangat tinggi. *Assurance* (Jaminan) mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,32 dengan katagori sangat tinggi.

Kata Kunci :Kualitas Pelayanan, RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru

2. DAFTAR GAMBAR

3.

4. Gambar 4.1

43

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN

Persaingan antar rumah sakit semakin tajam, seiring dengan pertumbuhan sistem pemerintahan ke arah otonomi daerah. Hal ini menyebabkan rumah sakit diberi wewenang untuk mengelola sumber daya sumber dayanya masing-masing. Dengan demikian masyarakat akan memiliki kesempatan yang luas untuk memilih rumah sakit yang diinginkan, apabila mereka membutuhkan pelayanan rumah sakit. Pada situasi seperti ini, pelayanan rumah sakit menjadi pertimbangan utama yang mempengaruhi dipilih atau tidaknya suatu rumah sakit oleh masyarakat.

Rumah sakit merupakan organisasi yang menyelenggarakan upaya kesehatan terutama penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan bagi setiap pasien yang datang untuk berobat. Dalam upaya penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan bagi pasien, rumah sakit dituntut untuk dapat menjalankan pelayanan kesehatan semaksimal mungkin kepada pasien sehingga mereka akan memperoleh kepuasan secara maksimal.

Perkembangan rumah sakit pada dasarnya adalah suatu proses yang secara langsung dipengaruhi oleh tiga kemungkinan pertimbangan yaitu: perkembangan sosial dan pertumbuhan ekonomi masyarakat, kemajuan dibidang teknologi kedokteran, dan tuntutan profesionalisme manajemen khusus usnya manajemen rumah sakit.

Layanan kesehatan yang diberikan rumah sakit adalah jasa seperti lazimnya yang dihasilkan suatu industri khususnya industri jasa. Rumah sakit sebagai industri jasa sangat khas dan berbeda dibanding dengan industri jasa lainnya

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Provinsi Riau merupakan rumah sakit kelas B yang setiap hari melakukan pelayanan kesehatan dan berhubungan dengan pasien. Dalam hal ini rumah sakit selalu memperhatikan seluruh pasien dan berusaha untuk memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh pasien. Hal ini dilakukan agar dapat menaikkan derajat kesehatan masyarakat dan memberikan pelayanan maksimal kepada pasien.

Menurut Surat Keterangan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit, pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit umum sebagaimana dimaksud pada ayat (7) paling sedikit terdiri atas pelayanan medik, pelayanan keperawatan dan kebidanan, pelayanan penunjang medik, pelayanan penunjang nonmedik.

Pelayanan Instalasi rawat jalan poli klinik jantung salah satu pelayanan medik yang sangat ramai dikunjungi oleh pasien. Bukan hanya yang sakit dan ada gejala

namun pasien yang ingin melakukan pemeriksaan awal kondisi jantung apakah masih normal atau sudah mulai menunjukkan gejala.

Poli klinik jantung RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau hadir ditengah-tengah masyarakat Provinsi Riau disebabkan karena banyaknya masyarakat yang mengalami serangan jantung mendadak dan membutuhkan pertolongan darurat. Serangan jantung adalah kondisi darurat medis ketika terjadi penghentian aliran darah yang membawa oksigen ke jantung akibat penyumbatan. Kondisi ini dapat merusak otot jantung karena tidak mendapat suplai oksigen dan dapat membahayakan nyawa.

Poli klinik jantung RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau selalu berusaha terbaik untuk memberikan layanan pemeriksaan secara maksimal kepada seluruh pasien yang datang. Pelayanan dilakukan dengan baik dan serius disebabkan pelayanan merupakan hal yang dapat dirasakan langsung oleh pasien maupun keluarga pasien dan memiliki nilai positif lebih besar terhadap kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit.

Tingginya tuntutan masyarakat terhadap Poli klinik jantung RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dalam hal pemenuhan kepuasan pasien membuat pihak rumah sakit harus mampu untuk mengembangkan manajemen mutu yang sebaik-baiknya. Kepuasan pasien dalam hal ini adalah masyarakat tidak cukup hanya jika penyakitnya disembuhkan tetapi pada segi lain, pasien juga menuntut untuk diberi pelayanan sebaik mungkin. Semua itu harus dipecahkan oleh pihak rumah sakit sebagai pemberi pelayanan.

Peningkatan mutu atau kualitas layanan kesehatan yang maksimal menjadi harapan bagi pasien dan keluarga pasien, sedangkan untuk bisa melayani dengan baik rumah sakit membutuhkan biaya yang memadai. Kualitas layanan rumah sakit selanjutnya akan mempengaruhi kredibilitas dan *image* rumah sakit dihadapan masyarakat luas. Karena itu, kualitas layanan rumah sakit merupakan hal yang penting dan utama bagi rumah sakit itu sendiri maupun bagi para pasiennya. Berikut ini merupakan data kunjungan pasien pada poli klinik jantung dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2019:

Tabel 1
Jumlah Kunjungan Pasien
Poli Klinik Jantung
Periode Tahun 2015 – 2019

Tahun	Jumlah Pasien				Total
	Umum	BPJS	Jamkesda	Perusahaan	
2015	862	14960	1732	6	17560
2016	726	14446	1417	10	16599
2017	654	16534	1257	20	18465
2018	609	17119	1130	23	18881
2019	587	16277	1020	32	17916
2020	533	14627	687	39	15886

Sumber : Data Olahan Poli Klinik Jantung RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru

Dari tabel di atas, dapat terlihat bahwa jumlah kunjungan pasien pada poli klinik jantung RSUD Arifin Ahmad setiap tahun mengalami fluktuasi dari 2015 sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2016 jumlah kunjungan pasien mengalami penurunan dari tahun 2015. Tahun 2017 dan 2018 mengalami kenaikan dari tahun 2016. Kemudian pada tahun 2019 dan tahun 2020 mengalami penurunan. Dari tabel tersebut juga dapat kita melihat cara pasien membayar melalui 4 cara yaitu pasien umum, pasien

BPJS, pasien Jamkesda dan pasien perusahaan. Pada pasien umum terlihat sangat drastis penurunannya dari tahun 2015 sampai dengan 2020. Pasien umum merupakan pasien dengan pembiayaan pribadi. Pasien umum merupakan prioritas Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Pekanbaru namun jika melihat dari tabel tersebut ada permasalahan dalam pelayanan sehingga pasien umum mengalami penurunan yang sangat signifikan.

Penurunan jumlah kunjungan pasien poli klinik jantung RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru sangat drastis terjadi pada tahun 2020. Penurunan ini terjadi karena beberapa indikasi, diantaranya antara pasien dan petugas medis tidak terampil dalam melayani pasien dan tidak bertutur kata yang sopan sehingga membuat pasien tidak ingin menggunakan jasa Rumah Sakit ini lagi. Selain itu, semakin berkembang dan bertambahnya persaingan antara fasilitas kesehatan yang ada di Kota Pekanbaru merupakan salah satu indikasi juga menurunnya jumlah kunjungan pasien berobat ke Instalasi Rawat Jalan Di Poliklinik Jantung RSUD Arifin Achmad Kota Pekanbaru yang kemudian muncullah persepsi yang negatif terhadap pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Di Poliklinik Jantung RSUD Arifin Achmad Kota Pekanbaru.

Setelah melihat fenomena yang terjadi di poli klinik jantung Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Pekanbaru, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Di Poliklinik Jantung RSUD Arifin Achmad Kota Pekanbaru”.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka rumusan masalah penelitian yang ingin diketahui oleh peneliti adalah “Bagaimana Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan Di Poliklinik Jantung RSUD Arifin Achmad Kota Pekanbaru?”.

1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.3.1 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Di Poliklinik Jantung RSUD Arifin Achmad Kota Pekanbaru.

1.3.2 MANFAAT PENELITIAN

- 1 Dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk mengambil tindakan dan kebijaksanaan guna meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Jantung RSUD Arifin Achmad Kota Pekanbaru pada masa yang akan datang.
- 2 Sebagai sarana untuk menambah wawasan penulis dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang ada berdasarkan praktek yang terjadi.
- 3 Sebagai bahan informasi bagi pembaca yang akan meneliti terhadap permasalahan yang sama dimasa yang akan datang.

1.4 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang di lakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi

dan hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II: TELAAH PUSTAKA

Kerangka pemikiran dan hipotesis pada bab ini penulis menjelaskan mengenai landasan teori yang berkaitan dengan penelitian yang di dalam perumusan masalah, dan yang relevan dengan tujuan penelitian, kerangka penelitian serta hipotesis yang menjadi dugaan sementara oleh penulis.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini penulis akan menjelaskan mengenai metode penelitian yang meliputi : jenis dan sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, identifikasi dan operasional variabel, serta analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM RSUD ARIFIN AHMAD PEKANBARU

Pada bab ini menjelaskan secara ringkas tentang gambaran umum RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru, diantaranya menjelaskan tentang sejarah singkat, visi misi pada RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru.

BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini memaparkan tentang hasil penelitian dan pembahasan atas penelitian yang dilakukan di poli klinik jantung RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan berisikan tentang kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis.

DAFTAR PUSTAKA

- AA. Anwar Prabu Mangkunegara, 2014, *Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- A.F Stoner, James dan Edward Freeman (eds), 2016 *Manajemen Jilid I*, terj. Alexander Sindoro, Jakarta: PT Prahallindo.
- A. Parasuraman., 2014., *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. New Jersey : Prentince Hall.
- Albrow, Martin. 2015. *Birokrasi* diterjemahkan oleh Rusli Karim dan Totok. Yogyakarta : PT. Tiara Wacana.
- Abidin. Zainal. 2010. *Kebijakan Publik*. Jakarta. Balai Pustaka.
- Agus Dwiyanto, 2012, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM*, Yogyakarta.
- Afifuddin. 2013. *Dasar Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Assauri, Sofjan. 2010. *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep & Strategi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Basu, Swastha DH., Irawan., 2012., *Manajemen Pemasaran Modern Edisi ke-2*. Yogyakarta: Liberty Offset
- Buchory, Achmad Herry & Saladin Djaslim., 2010., *Manajemen Pemasaran: Edisi Pertama*. Bandung: Linda Karya.
- Daryanto. 2011. *Manajemen Pemasaran: Sari Kuliah*. Bandung: Satu Nusa
- Djaslim. 2010. *Manajemen Pemasaran : Ringkasan Praktis, Teori, Aplikasi Dan Tanya Jawab*. Bandung : CV. Linda Karya.
- Daryanto. 2011. *Manajemen Pemasaran: Sari Kuliah*. Bandung: Satu Nusa.
- Diapinsa Gema Zakaria., 2017., *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Shopie Martin Melalui Sistem Online Di Surakarta*, Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Vol. 6, No. 4.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi. 2. Yogyakarta: Andi.
- _____. 2012. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta: Andi.

- _____. 2014. *Pemasaran Jasa*. Andi : Yogyakarta.
- Geraldly Tambajong, 2013, *Bauran Pemasaran Pengaruhnya Terhadap Penjualan Sepeda. Motor Yamaha* Di PT. Sarana Niaga Megah Jakarta : Gramedia Pustaka
- Handoko 2017, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi Jakarta Bumi Aksara.
- _____ 2015, *Manajemen Edisi kedua*. Yogyakarta :BPFE-Yogyakarta
- Henry Simamora. 2013. *Paduan Perilaku Konsumen*, Jakarta: Gramedia.
- Hasan, Ali. 2013. *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*. Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service.
- Martul, Shadiqqin, 2004. *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Penerbit Sinar Grafika, Jakarta.
- Martin, G., & Pear, J. 2015. *Modifikasi Perilaku*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Milind M. and Sheth, Jagdish N., 2014 *Pelanggan Kunci Keberhasilan : Merebut Keunggulan tak Terkalahkan Melalui Kepuasan Pelanggan*, Alih Bahasa B. Dicky Soetadi, Mitra Utama Jakarta
- Mudrajad Kuncoro, 2013. “*Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*” Edisi 4. Jakarta: Erlangga.
- Manurung,. 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: SalembaEmpat.
- Kotler, Philip. 2011. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Penerbit: Erlangga.
- _____ 2014. *Manajemen Pemasaran*. Alih Bahasa : Hendra Teguh, Ronny A, Rusli Dan Benyamin Molan. Edisi Milenium 2. Jakarta : Prenhallindo.
- _____ 2015. *Manajemen Pemasaran*, Analisa perencanaan, Implementasi dan control, Edisi Kesembilan, Jilid 1 dan jilid 2, Jakarta, Prehalindo, alih bahasa oleh Hendra Teguh S.E., A.K., dan Ronny A. Rusli, S.E.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary, 2014, *Principles of Marketing, 12th. Edition*, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Alih. Bahasa: Benyamin Molan. Jilid 2. Jakarta: Erlangga
- Kotler, dan Keller,. 2012, *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.

- Lijan, Poltak Sinambela. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Panggabean dan Prasetyo. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bogor. Ghalia Indonesia.
- Rambat Lupiyoadi. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Riduwan. 2014. *Metode & Teknik Penyusunan Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- S.P,Hasibuan, Malayu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: C.V. Andi Offset.
- Suryana,. 2011,.,*Kewirausahaan*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Sugiyono,. 2014,.,*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Veithzal Rivai. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*,. Edisi ke 6, PT. Raja Grafindo Persada
- Winardi. 2015. *Manajemen Prilaku Organisasi*, Edisi Revisi, Prenada Media Group, Jakarta.

JURNAL

Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidiyanto, (2013, OKTOBER), *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok)*, (Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol 1, No.5, Hal. 981-990).

Heni Rohaeni, Nisa Marwa, (2018, SEPTEMBER), *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT.Primajasa Perdanarayautama Bandung*. Jurnal Ecodemica, Vol. 2 No. 2 September ISSN: 2355-0295, e-ISSN: 2528-2255 2018).

Ni Luh Putu Puspitasari, I Komang Gede Bendesa, (2016, SEPTEMBER), *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung*. E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 5.1 (2016) : 89-114, ISSN : 2337-3067.

Sartika Moha, Sjendry Loindong, (2016, MARET), *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado*, Jurnal EMBA 575 Vol.4 No.1, Hal. 575-584, ISSN 2303-1174.

Ariani, Darmastuti, dkk, 2013, *.Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan (Studi Pada Pt. Inti Luhur Fuja Abadi (Ilufa), Pasuruan*, Fakultas Ilmu Administrasi, Malang, Universitas Brawijaya. Vol. 12, No.10.

Ardhanari, Margaretha, dkk. 2013. *Universal Journal of Management and Social Sciences: The Factors influence the behavior of Mataraman Java Consumers in Selecting the Retail Format*. Faculty of Business, Widya Mandala University, Surabaya, Indonesia. Department of Management, University of Brawijaya, Malang, Indonesia. Vol. 3, No.1.p 26-28