

# e-JKPP

## Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

ISSN : 2443-1214

**Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Mayjen HM. Ryacudu Lampung Utara**

Ahmad Junaidi

**Analisis Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Saburai Bandar Lampung**

Eka Ubaya Taruma R.

**Analisis Manajemen Mutu Terpadu Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu**

Hasrun Oganda

**Pengaruh Pemberian Penghargaan dan Pelatihan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Teluk Betung Kota Bandar Lampung**

Ridwan Rangkuti

**Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Pelayanan Terhadap Target Pasar Beton Curah CV. Arum Abadi Readymix Tarahan Lampung Selatan**

Suhartina

**Pengaruh Strategi Promosi dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Beat di Kabupaten Lampung Tengah (Studi Pada Tunas Dwipa Matra Cabang Trimurjo)**

Yoga Aditya Anggana P.

**Partisipasi Publik Dalam Program Bantuan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kelurahan Tangkit Serdang Kecamatan Pugung Kabupaten Tanggamus**

Yuli Tusiono



# e-JKPP

## Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

Vol. 3 No. 2 Agustus 2017

### **Pembina**

Dr. Ir. M. Yusuf S. Barusman, MBA

### **Penanggung Jawab**

Dr. Yadi Lustiadi, M.Si

### **Ketua Penyunting**

Dr. Malik, M.Si

### **Penyunting Ahli**

Prof. Dr. Yulianto, M.Si (FISIP-UNILA)

Dr. Akhmad Suharyo, M.Si (FISIP-UBL)

Dr. Nur Efendi, M.Si (FISIP-UNILA)

Dr. Jamal, M.Si (FISIP-UHO)

### **Penyunting Pelaksana**

Refly Setiawan, S.A.P., M.Si

Vida Yunia Cancer, S.A.N

### **Tata Usaha**

Winda, SE

### **Penerbit**

Universitas Bandar Lampung

Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi

### **Alamat Redaksi**

Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi

Kampus B Jln. Z.A. Pagar Alam No. 89 Labuhan Ratu – Bandar Lampung 35142

Telp: (0721) 789825, Fax: (0721) 770261, E-mail: Pascasarjana@ubl.ac.id

# e-JKPP

## Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

Vol. 3 No. 2 AGUSTUS 2017

### DAFTAR ISI

Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Mayjen HM. Ryacudu Lampung Utara	1-9
<b>Ahmad Junaidi</b>	
Analisis Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Saburai Bandar Lampung	10-21
<b>Eka Ubaya Taruma Rauf</b>	
Analisis Manajemen Mutu Terpadu Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu	22-34
<b>Hasrun Oganda</b>	
Pengaruh Pemberian Penghargaan dan Pelatihan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Teluk Betung Kota Bandar Lampung	35-44
<b>Ridwan Rangkuti</b>	
Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Pelayanan Terhadap Target Pasar Beton Curah CV. Arum Abadi <i>Readymix</i> Tarahan Lampung Selatan	45-54
<b>Suhartina</b>	
Pengaruh Strategi Promosi dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Beat di Kabupaten Lampung Tengah (Studi Pada Tunas Dwipa Matra Cabang Trimurjo)	55-63
<b>Yoga Aditya Anggana Putra</b>	
Partisipasi Publik Dalam Program Bantuan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kelurahan Tangkit Serdang Kecamatan Pugung Kabupaten Tanggamus	64-76
<b>Yuli Tusiono</b>	

# ANALISIS MANAJEMEN MUTU TERPADU RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PRINGSEWU

Oleh:

**HASRUN OGANDA, MAHASISWA MAGISTER ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG**

---

## ABSTRACT

*Intention of this thesis is: (1) To know, analyze and explain how the application of total quality management in Pringsewu Public Hospitals, (2) To know, analyze and explain what factors are inhibiting the implementation of total quality management in Pringsewu Public Hospitals.*

*The method used to belong to the descriptive using qualitative analysis. Sources of data taken in the research was the Director, Structural, Doctors, Nurses, General and Special Functional staff and community health care service recipients.*

*The results showed the application of total quality management in the General Hospital Pringsewu good enough. Services provided by the General Hospital Pringsewu in patients who already meet minimum service standards. Some of the factors that hinder the implementation of the integrated quality management at the General Hospital of Pringsewu is keterbatasan personnel, maintenance of facilities and infrastructure, and lack of public awareness in maintaining public facilities.*

*Keyword : Total Quality Management, Service Quality, Costumer Satisfaction*

### A. Pendahuluan

Kesehatan merupakan salah satu nikmat terpenting bagi manusia. Banyak hal menjadi tidak berguna saat manusia kehilangan nikmat sehatnya. Namun kebanyakan manusia lalai dari kenikmatan kesehatan ini, dia akan ingat jika kesehatan hilang darinya. Dalam undang-undang kesehatan nomor 23 Tahun 1992 pemerintah bertanggung jawab atas kesehatan rakyat Indonesia. Yaitu dalam hal mengatur, membina, mengawasi, menyelenggarakan, menggerakkan peran serta masyarakat dan bertanggung jawab meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Pemerintah dalam fungsinya menyelenggarakan kesehatan bagi masyarakat Indonesia berlandaskan pada undang-undang nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan

kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Sebagai wujud tanggung jawab dalam penyelenggaraan kesehatan masyarakat kabupaten pringsewu, pemerintah kabupaten Pringsewu memiliki rumah sakit umum daerah yang bernama Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu. Upaya rumah sakit untuk tetap bertahan dan berkembang adalah dengan meningkatkan pelayanan kepada pasien yang sesuai dengan ketentuan atau Standar Pelayanan Rumah Sakit sebagaimana yang ada dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 1333/Menkes/SK/XII/1999 Tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit. Hal tersebut karena pasien merupakan sumber pendapatan yang ditunggu oleh rumah sakit, baik secara langsung maupun secara tidak langsung melalui asuransi kesehatan.

Dalam memenuhi kebutuhan pasien tersebut dipengaruhi oleh mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit sebagai *provider*. Dimana mutu pelayanan kesehatan bagi pasien berarti empati, respek dan cepat tanggap akan kebutuhannya, dalam hal ini kebutuhan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan dan standar dari mutu pelayanan kesehatan yang dimiliki oleh pihak rumah sakit tersebut. Sedangkan mutu pelayanan kesehatan bagi petugas berarti bebas melakukan segala sesuatu secara profesional, dalam peningkatan derajat kesehatan pasien dan masyarakat sesuai dengan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang memadai serta terlindungi aturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam rangka menjaga mutu kualitas pelayanan diperlukan suatu pendekatan yang sistematis, praktis, dan strategis dalam menjalankan organisasi yang mengutamakan pelanggan. Hal tersebut bisa ditemukan dalam suatu sistem yang disebut dengan Manajemen Mutu Terpadu. Manajemen Mutu Terpadu dapat didefinisikan dari tiga kata yang dimilikinya yaitu: *Total* (keseluruhan), *Quality* (kualitas, derajat/tingkat keunggulan barang atau jasa), *Management* (tindakan, seni, cara menghandle, pengendalian, pengarahan).

Dalam observasi yang peneliti lakukan, ditemukan bahwa sebagian pasien maupun keluarga pendamping pasien merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh RSUD Pringsewu. Beberapa hal yang dikeluhkan diantaranya adalah waktu pelayanan yang lama, pegawai pemberi layanan yang kurang ramah, hingga sarana dan prasarana seperti ruang tunggu dan kamar mandi yang kurang nyaman. Hal tersebut menunjukkan bahwa ada kesenjangan antara kondisi nyata (*real life condition*) dengan kondisi yang diharapkan (*expected condition*).

## B. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data. Jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan pada penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi mengenai manajemen mutu terpadu di Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu secara mendalam dan komprehensif. Selain itu, dengan pendekatan kualitatif diharapkan dapat diungkapkan faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kesenjangan antara kondisi sebenarnya dengan kondisi yang diharapkan. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan pada direktur, pejabat struktural, dokter, perawat, bidan, staf fungsional khusus, staf fungsional umum, pasien dan keluarganya, rekanan rumah sakit. Untuk menguji keabsahan data, peneliti membandingkan hasil wawancara dan observasi dengan metode triangulasi data.

## C. Hasil Penelitian Dan Pembahasan Manajemen Mutu Terpadu

Dari penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu mengenai bagaimana 10 unsur utama Manajemen Mutu Terpadu diterapkan, masing-masing dijelaskan sebagai berikut :

**1. Fokus pada pelanggan.** Rumah sakit umum daerah pringsewu selalu berusaha untuk memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pasien. Oleh karena itu, mereka sangat merespon positif apabila ada keluhan maupun saran dari pasien. Seperti saat rumah sakit umum daerah pringsewu belum memiliki fasilitas haemodialisa, pasien haemodialisa di kabupaten pringsewu harus dirujuk ke rumah sakit umum daerah abdoel moeloek. Sehingga rumah sakit umum daerah pringsewu segera berusaha mengusulkan penambahan fasilitas tersebut kepada pemerintah kabupaten pringsewu.

Begitu juga saat pasien mengeluhkan kondisi ruang tunggu apotek yang kurang nyaman karena sempit. Rumah sakit umum daerah pringsewu meresponnya dengan mengubah desain ruangan sehingga saat ini kondisi ruang tunggu apotek sudah lebih nyaman. Peneliti mencoba melakukan survei pada beberapa pasien di ruang pendaftaran, poliklinik rawat jalan, apotek, radiologi, haemodialisa, dan ruang rawat inap untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah pringsewu. Berdasarkan survei tersebut, didapatkan hasil bahwa kepuasan pasien dari sisi komunikasi dan pelayanan, delapan dari sepuluh orang yang peneliti survei menyatakan cukup puas. Dua orang yang menyatakan kurang puas yaitu mengenai penyampaian informasi yang kurang jelas juga kurang ramah saat memberikan informasi. Hal tersebut masih dirasa wajar karena menurut petugas rumah sakit umum daerah pringsewu, kadang kala cukup sulit dan membutuhkan kesabaran dalam memberikan pelayanan pada pasien lanjut usia.

Sama halnya dengan komunikasi dan pelayanan, pasien juga merasa cukup puas dengan lokasi, fasilitas dan biaya rumah sakit umum daerah pringsewu. Tujuh orang merasa puas, satu orang puas dengan catatan dan dua orang lainnya kurang puas. Adapun ketidakpuasan pasien yaitu mengenai lokasi jalan raya di depan rumah sakit yang rawan kecelakaan, masih ada fasilitas umum seperti kamar mandi yang kurang bersih, juga cara pembayaran dengan asuransi BPJS yang dirasa cukup ribet.

Peneliti mencoba membandingkan temuan tersebut dengan petugas di rumah sakit umum daerah pringsewu. Peneliti memperoleh data bahwa verifikasi pelayanan BPJS di luar kewenangan rumah sakit. Proses verifikasi dilakukan oleh petugas BPJS yang ditempatkan di rumah sakit. Begitu juga dengan prosedur pelayanannya yang harus mengikuti

prosedur pelayanan yang dimiliki oleh BPJS.

Kemudian mengenai fasilitas umum seperti kebersihan kamar mandi, dalam rangka menjaga kebersihan lingkungan rumah sakit, berbagai cara sudah dilakukan oleh rumah sakit umum daerah pringsewu, termasuk bekerja sama dengan pihak ketiga untuk mengelola kebersihan rumah sakit. Dan hasilnya cukup positif. Setelah kerjasama berjalan dua tahun, saat ini rumah sakit sudah terlihat lebih bersih dari sebelumnya. Upaya menjaga kebersihan ini bukan usaha yang mudah, kurangnya kesadaran untuk menjaga kebersihan oleh pasien atau keluarga pasien menjadi salah satu penyebab terbesar terganggunya kebersihan rumah sakit.

**2. Obsesi terhadap kualitas.** Berbagai upaya telah dilakukan oleh rumah sakit umum daerah pringsewu untuk mencapai obsesinya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Salah satu caranya adalah dengan membandingkan dengan rumah sakit lainnya di kabupaten pringsewu. Dan hasilnya juga cukup memuaskan. Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit umum daerah pringsewu dapat bersaing dengan rumah sakit lainnya di kabupaten pringsewu.

Bahkan saat rumah sakit umum daerah pringsewu mencoba membandingkan pelayanannya dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit di atasnya yaitu rumah sakit tipe B, pada beberapa point penilaian rumah sakit umum daerah pringsewu bisa lebih unggul seperti tingkat keramahan. Hal tersebut kemungkinan karena kultur budaya masyarakat pringsewu yang masih kental dengan budaya lama yang menjunjung tinggi sopan santun.

Rumah sakit umum pringsewu juga selalu mencoba menghadirkan alat-alat kesehatan yang terbaru untuk terus dapat menjaga kualitas pelayanannya. Namun adanya alat-alat yang canggih tersebut

kadangkala menyulitkan rumah sakit dalam memeliharanya. Kadangkala sparepart alat-alat tersebut tidak tersedia di daerah, sehingga harus memesan langsung ke distributornya.

Selain itu, hambatan dalam penerapan obsesi terhadap kualitas ini yaitu tidak semua unsur pimpinan rumah sakit umum daerah pringsewu memiliki obsesi terhadap kualitas ini. Seharusnya, dalam organisasi yang menerapkan manajemen mutu terpadu, obsesi terhadap kualitas harus dimiliki oleh seluruh organ organisasi baik itu pimpinan maupun karyawan dan menjadikan kualitas sebagai pegangan dalam menciptakan produk maupun jasa.

**3. Pendekatan Ilmiah.** Pendekatan ilmiah yang dimaksud adalah pendokumentasian data atau tertib administrasi. Rumah sakit umum daerah pringsewu selalu melakukan pendokumentasian data. Baik yang sudah menggunakan media elektronik seperti sistem informasi rumah sakit, maupun secara manual seperti rekam medik pasien. Hal tersebut wajib dilakukan oleh rumah sakit karena salah satu point penting dalam organisasi rumah sakit yaitu dokumentasi data.

Selain itu, rumah sakit umum daerah pringsewu juga sudah mempunyai Standard Operasional Procedure (SOP). Fungsi SOP ini juga begitu penting bagi rumah sakit. Karena dengan adanya SOP ini meminimalisir terjadinya malpraktik. Semua pegawai rumah sakit wajib mengikuti SOP yang sudah ditetapkan oleh rumah sakit.

**4. Komitmen Jangka Panjang.** Komitmen jangka panjang diperlukan agar penerapan manajemen mutu terpadu dapat berjalan dengan sukses. Komitmen jangka panjang di rumah sakit umum daerah pringsewu dibuat bersama-sama seluruh pegawai rumah sakit. mulai dari pejabat struktural, dokter, perawat, bidan dan pegawai-pegawai lainnya. Komitmen

jangka panjang ini dimulai penetapan visi misi rumah sakit. seluruh pegawai rumah sakit dilibatkan dalam pembuatan visi dan misi tersebut. Masing-masing pegawai memberikan masukan apa saja kekuatan/kelebihan rumah sakit, kelemahan/kekurangan rumah sakit, juga bagaimana pesaing dan peluang rumah sakit umum daerah pringsewu.

Berdasarkan pengamatan yang telah peneliti lakukan sebagian besar pegawai rumah sakit sudah mengerti komitmen jangka panjang rumah sakit. Sehingga hal tersebut menunjukkan bahwa dimensi komitmen jangka panjang di rumah sakit umum daerah pringsewu sudah terpenuhi.

**5. Kerjasama Tim.** Kerjasama tim sangat penting bagi rumah sakit umum daerah pringsewu Tanpat kerjasama tim yang baik organisasi rumah sakit tidak dapat berjalan dengan baik. Kerjasama tim dalam rumah sakit umum daerah pringsewu tidak hanya dalam lingkungan internal tetapi juga dalam lingkungan eksternal. Dalam lingkungan internal terjadi antar tiap-tiap individu maupun antar ruangan perawatan atau unit pelayanan.

Mengingat pentingnya kerjasama tim tersebut, rumah sakit umum daerah pringsewu selalu rutin melakukan pertemuan guna menyerap keluhan, masalah dan mencari solusinya. Pertemuan ini dilakukan tidak hanya dalam skala besar rumah sakit, tapi juga dilakukan juga pada masing-masing seksi, ruang perawatan, unit pelayanan dan lain-lain.

Kendala yang biasa dialami pada penerapan kerjasama tim adalah (1) Kadang kala anggota tim tidak merasa cocok karena beberapa perbedaan pandangan. (2) Untuk menjaga gairah kerja, rumah sakit umum daerah pringsewu rutin melakukan rotasi pegawai. Sayangnya beberapa pegawai tidak cepat beradaptasi. Sehingga tentu akan mempengaruhi kinerja tim tersebut. (3) Pembagian tugas yang kurang berimbang

antar anggota tim (4) Beban kerja yang berat.

**6. Perbaikan Sistem secara berkesinambungan.** Jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit umum daerah pringsewu kepada pasien dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem / lingkungan. Oleh karena itu, sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar kualitas yang dihasilkannya dapat makin meningkat. Perbaikan-perbaikan sistem di dalam rumah sakit bisa dikarenakan oleh beberapa hal yang bisa berasal dari internal rumah sakit itu sendiri maupun dari eksternal rumah sakit.

Contoh perubahan sistem yang berasal dari eksternal seperti perubahan sistem asuransi (BPJS), perubahan sistem ini juga berimbas juga pada perubahan beberapa sistem pelayanan di rumah sakit umum daerah pringsewu. Seperti sistem pelayanan yang menggunakan sistem pelayanan berjenjang yang mengharuskan pasien membawa rujukan dari puskesmas apabila akan berobat di rumah sakit.

Selain perubahan sistem yang berasal dari eksternal, perubahan sistem di rumah sakit umum daerah pringsewu juga berasal dari internal. Salah satu contoh perubahan sistem yang berasal dari internal adalah apabila ada perubahan atau penambahan fasilitas pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan seperti hemodialisa. Setelah tersedianya fasilitas hemodialisa ini, rumah sakit umum daerah pringsewu tidak perlu lagi merujuk pasien ke rumah sakit type B seperti Rumah Sakit Umum Abdoel Moeloek maupun Rumah Sakit Urip Sumoharjo.

**7. Pendidikan dan Pelatihan.** Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu sangat berkomitmen pada peningkatan pendidikan dan pelatihan karyawannya. Jika dilihat dari anggaran, rata-rata pertahun dianggarkan dana sebesar Rp.

163.000.000,- untuk peningkatan pendidikan dan pelatihan pegawainya. Anggaran tersebut belum termasuk pendidikan dan pelatihan yang diberikan pihak ketiga seperti kementerian kesehatan, pemerintah kabupaten pringsewu, maupun tugas belajar yang diberikan pada pegawai melalui instansi lainnya.

Peningkatan pendidikan ini berkaitan erat dengan peningkatan kualitas pelayanan dan standar pelayanan minimal rumah sakit. Dengan peningkatan kualitas pendidikan maka kualitas pelayanan akan turut meningkat.

**8. Kebebasan yang Terkendali.** Di rumah sakit umum daerah pringsewu, pengambilan keputusan maupun pemecahan masalah senantiasa melibatkan karyawan. Baik itu dalam skala kecil seperti ruang perawatan maupun skala besar rumah sakit secara keseluruhan. Dalam keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting. Hal ini dikarenakan unsur tersebut dapat meningkatkan 'rasa memiliki' dan tanggung jawab karyawan terhadap keputusan yang telah dibuat. Selain itu, unsur ini juga dapat memperkaya wawasan dan pandangan dalam suatu keputusan yang diambil, karena pihak yang terlibat lebih banyak.

Meskipun demikian, kebebasan yang timbul karena keterlibatan dan pemberdayaan tersebut merupakan hasil dari pengendalian yang terencana dan terlaksana dengan baik. Pengendalian itu sendiri dilakukan terhadap metode-metode pelaksanaan setiap proses tertentu. Dalam hal ini karyawan melakukan standarisasi proses dan mereka pula yang berusaha mencari cara untuk menyakinkan setiap orang agar bersedia mengikuti prosedur standar tersebut.

**9. Kesatuan Tujuan.** Manajemen Mutu Terpadu dapat diterapkan dengan baik

apabila setiap unsur Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu memiliki kesatuan tujuan. Dengan demikian, setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama. Akan tetapi kesatuan tujuan ini tidak berarti bahwa harus selalu ada persetujuan/kesepakatan antara pihak manajemen dan karyawan, misalnya mengenai upah dan kondisi kerja.

**10. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.** Karyawan merupakan aset terpenting bagi rumah sakit umum daerah pringsewu. Karena itu rumah sakit umum daerah pringsewu memberikan peluang karyawannya untuk berkembang dan berprestasi secara optimal. Sehingga diharapkan semangat, moral kerja, produktivitas dan kepuasan karyawan meningkat. Dalam rangka pelibatan karyawan, rumah sakit umum daerah pringsewu mengikutsertakan karyawannya pada semua tingkatan organisasi dalam pembuatan keputusan dan pemecahan masalah. Karena karyawan yang paling dekat dengan masalah yang terjadi adalah karyawan yang tepat dan terbaik untuk bersama-sama membuat keputusan. Selain itu keputusan akan menjadi lebih baik dengan adanya masukan dari setiap pihak yang dipengaruhi oleh keputusan tersebut.

Beberapa cara yang dilakukan oleh rumah sakit umum daerah pringsewu untuk memberdayakan karyawannya adalah sebagai berikut : (1) Memberikan pengertian pada setiap pimpinan dalam struktur organisasi rumah sakit tentang pentingnya memberikan delegasi dan tanggung jawab pada karyawan (2) Setiap pimpinan dalam struktur organisasi rumah sakit memberikan tanggung jawab kepada karyawan atau bawahannya.(3) Menjaga komunikasi dan umpan balik antar pimpinan dan karyawan (4) Memberikan penghargaan dan pengakuan sebagai hasil evaluasi kepada karyawan sebagai penghargaan terhadap kontribusinya kepada rumah sakit.

Namun dalam untuk melibatkan dan memberdayakan karyawan, rumah sakit umum daerah pringsewu kerap mengalami hambatan-hambatan sebagai berikut : (1) Adanya pimpinan dalam struktur organisasi rumah sakit umum daerah pringsewu yang bersikap otoriter. Hal ini membuat karyawan menjadi tidak kreatif sehingga produktivitas kerja sulit untuk meningkat (2) Kurangnya pelatihan bagi pimpinan dalam struktur organisasi rumah sakit umum daerah pringsewu. Hal ini membuat mereka hanya fokus pada tugas pokok dan fungsinya saja tetapi hanya ada sedikit perhatian pada perbaikan sistem yang berorientasi pada manusia.(3) Adanya pimpinan dalam struktur organisasi rumah sakit yang hanya berorientasi pada hasil. Mereka tidak memperhatikan bagaimana proses pada hasil tersebut. Seharusnya mereka dapat bersikap seimbang antara proses proses dengan hasil.

### **Kualitas Pelayanan**

Untuk menilai kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu digunakan 5 dimensi sebagai berikut :

**1. Dimensi Tangible.** Tangible atau bukti fisik yaitu kemampuan rumah sakit dalam menunjukkan eksistensinya kepada pasien maupun keluarga pasien. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik rumah sakit dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu memiliki tempat yang strategis karena berada di tengah 3 kabupaten lain di Provinsi Lampung, sehingga selain melayani pasien dari kabupaten pringsewu sendiri, juga banyak melayani pasien dari kabupaten lainnya.

Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu memiliki berbagai fasilitas seperti lahan yang luas, gedung yang besar, area parkir motor dan mobil yang luas dan terjangkau, kemudian terdapat beberapa kantin dan

warung di sekitar rumah sakit yang cukup higienes. Dalam ruangan perawatan atau Instalasi Rawat Inap mulai dari ruangan VIP memiliki fasilitas seperti tempat tidur yang nyaman bersih dan ruangan yang harum, lalu didalam ruangan ada satu buah televisi, lemari pakaian, lemari makanan, lemari es, ruangan pun ber ac memiliki sofa bad untuk keluarga pasien yang menunggu dan dilengkapi dengan fasilitas kamar mandi yang nyaman.

Perlengkapan atau peralatan yang dimiliki Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu dipandang cukup tetapi menurut pihak rumah sakit masih terdapat beberapa alat perlu dilakukan pemeliharaan baik itu diperbaiki maupun penggantian dengan alat yang baru. Alat komunikasi dipandang cukup didalam melayani pasien seperti bertanya jadwal dokter, komunikasi melalui jaringan internet seperti melalui percakapan di facebook bahkan info-info mengenai fasilitas pelayanan pun ada terkadang ada beberapa masyarakat bertanya atau berkonsultasi melalui jaringan internet.

Tetapi kekurangan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu yaitu tidak memiliki tempat resepsionis atau penyambung atau penerima apabila ada penelepon masuk sehingga terjadi kesulitan ketika sang calon pasien akan bertanya. Mengenai fasilitas fisik yang dimiliki oleh Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu masih belum lengkap dan masih terlihat beberapa fasilitas dan perlengkapan yang dimiliki ada sebagian yang tidak sewajarnya digunakan seperti ada kursi yang sudah jelek masih disediakan atau masih ada di ruang tunggu pasien dan keluarga pasien, fasilitas kamar mandi atau toilet pun ada sebagian yang kotor tidak terurus sehingga menimbulkan bau yang tidak sedap dan ini mengganggu disekitar lingkungan tersebut.

Area parkir di rumah sakit umum daerah pringsewu sudah cukup luas, hanya saja pengelolaannya masih dilakukan secara manual. Namun pada tahun 2017 ini

pengelolaan parkir akan diserahkan pada pihak ketiga yaitu pengelola jasa parkir dengan sistem bagi hasil. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan parkir dan meningkatkan pendapatan rumah sakit.

Selain itu fasilitas lain yang masih belum memadai adalah fasilitas tempat ibadah. Rumah sakit umum daerah pringsewu belum memiliki sebuah masjid yang memadai. Rumah sakit hanya memiliki sebuah mushola untuk kegiatan ibadah karyawan maupun pasien dan keluarganya. Dan untuk mengatasi hal tersebut direncanakan pada tahun 2017 ini rumah sakit akan membangun sebuah masjid yang cukup besar sehingga kegiatan peribadatan dapat berjalan dengan maksimal.

Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu selalu dipilih oleh Panitia Jamaah Haji Kabupaten Pringsewu sebagai tempat MCU dikarenakan fasilitas yang dimilikinya dianggap cukup untuk melayani seluruh jamaah haji yang ada di Kabupaten Pringsewu.

Mengenai perlengkapan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu mulai dari peralatan yang ada masih belum lengkap dan masih terdapat beberapa alat yang umurnya sudah lama sehingga perlu diganti dan ambulan yang dimiliki pun masih kurang, penambahan pelayanan khusus yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu adalah Endoscopy dan Urologi Center. Mengenai Karyawan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu yaitu jumlah karyawan yang ada di rumah sakit belum sebanding dengan jumlah tempat tidur yang ada, sehingga ini menimbulkan keterlambatan dalam pelayanan, seperti contohnya karyawan perawat dan tenaga dokter.

Pada Instalasi Radiologi hanya ada tiga orang tenaga radiografer dan diberlakukan 3 shift kerja sedangkan terkadang pasien yang datang dan membutuhkan untuk dirontgen pada malam hari harus menunggu terlebih dahulu karena sistem yang dilakukan pada

shift 3 adalah on call sehingga ini menghambat pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu.

Keterlambatan dokter visit dan praktek pun menjadi kendala paling terbesar di Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu ini disebabkan karena keterbatasan dokter yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu ternyata setelah dilakukan wawancara bahwa jumlah dokter seperti dokter spesialis jantung, dokter spesialis paru, dokter spesialis penyakit dalam dan yang lain-lain masih terbatas ini semua disebabkan karena keterbatasan tenaga yang tidak hanya dialami oleh rumah sakit umum daerah pringsewu. Kesulitan ini juga dialami oleh sebagian besar kabupaten lain di provinsi lampung.

**2. Dimensi Reliability.** Reliability atau keandalan yaitu kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, keharusan dan kesesuaian dengan harapan pasien dalam kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu memberikan akurasi pelayanan yaitu Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu memiliki surat ijin penyelenggaraan rumah sakit, surat ijin operasional, surat ijin bapeten, surat ijin pembuangan limbah, surat ijin pemadam kebakaran, surat ijin diesel atau genset, surat ijin dokter, perawat dan bidan.

Kemudian rumah sakit pun memiliki sertifikat akreditasi 5 pelayanan, lalu rumah sakit pun membuat suatu peraturan atau tata tertib karyawan, memiliki STATUTA Hospital By Laws serta SOP dari setiap Instalasi yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu dan memiliki Buku Pedoman Standar Asuhan Keperawatan Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu.

Di Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu pun dibuatkan jadwal praktek dokter spesialis dan dokter umum, tetapi kendala yang dihadapi di Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu adalah mengenai kedatangan atau ketepatan waktu kehadiran dokter dalam melakukan visit dan praktek kepada pasien baik itu pasien rawat jalan maupun rawat inap dan memiliki keterbatasan jumlah dokter yang ada.

### **3. Dimensi Responsiveness.**

Responsiveness atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pasien menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan baik itu perawat dan dokter memiliki kemampuan yang tidak dapat diragukan lagi, perawat yang cekatan cepat tanggap terhadap keluhan pasien itu adalah yang dimiliki oleh karyawan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu sehingga hasil dari semua itu pasien dan keluarga pasien memperoleh hasil yang memuaskan terhadap pelayanan atau perawatan yang diberikan kepadanya. Karyawan pun memiliki sikap yang baik ramah sopan santun dalam bertutur kata dalam penyampaian kepada pasien maupun keluarga pasien sehingga pasien merasa puas tanpa keluhan.

Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu selalu mengadakan pertemuan perawat dan bidan setiap bulannya biasanya dilakukan pada awal bulan dimana dalam pertemuan itu terdiri dari koreksi dari kinerja-kinerja sebelumnya keluh kesah dikeluarkan dalam pertemuan tersebut sehingga menghasilkan hasil apabila terdapat permasalahan di ruangan atau ketika bekerja, bahkan selalu diadakan berupa masukan dari Kepala Bidang Keperawatan mengenai ilmu-ilmu yang

berhubungan dengan pelayanan keperawatan rumah sakit.

Dari hasil penelitian dan survey yang dilakukan bahwa mengenai dimensi responsiveness yaitu pemberian pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit kepada pasien dinilai baik dan sudah sesuai berupa tanggap terhadap permintaan dan keluhan yang dilontarkan tetapi terkadang pihak pasien mengeluh keterlambatan dokter, pemberian obat disaat penebusan obat di Instalasi Farmasi masih terlalu lama untuk menunggu dan masih ada beberapa karyawan khususnya perawat masih kurang cepat tanggap terhadap pasiennya jadi belum secara sepenuhnya karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu berperilaku yang sesuai dengan SOP yang sudah ditentukan sehingga menimbulkan komplain atau keluhan dari pasien dan keluarga pasien.

**4. Dimensi Assurance.** Assurance atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para karyawan rumah sakit untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit kepada pasien maupun keluarga pasien masih kurang memuaskan ini ditinjau dari keterlambatan jadwal visit dan praktek dokter yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu, tetapi dibantu oleh pelayanan yang diberikan oleh perawat yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu karena dipandang bagus dan cakap dalam merawat pasiennya.

Standar keramahan yang diterapkan di Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu melalau cara 5 S yaitu Salam Senyum Sapa Sopan dan Santun dalam melayani pasiennya. Standar tersebut sudah diberikan oleh karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu disaat karyawan memasuki ruangan rawatan atau kamar pasien dengan salam lalu menyapa pasien dan keluarga pasien serta memberikan

senyuman serta berperilaku sopan dan santun sehingga terwujud kenyamanan dalam pelayanan.

Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu baik itu karyawan yang terjun langsung kepada konsumen atau pasien harus memiliki sikap yang ramah tamah sopan dan santun, selama ini yang dilihat dari hasil survey setiap karyawan yang masuk ke Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu ketika dilakukan test tertulis disoal seleksi tersebut ada yang isinya tentang bagaimana cara anda dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dan apakah sebenarnya yang dimaksud 5S, adapun 5S tersebut adalah salam senyum sapa sopan dan santun.

Jika dilihat dari survei internal rumah sakit ternyata beberapa karyawan hampir memiliki 5S tersebut walaupun masih terdapat beberapa orang yang masih kurang dengan cara seperti pasien maupun keluarga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu.

**5. Dimensi Emphaty.** Emphaty yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pasien dengan berupaya memahami keinginan pasien dimana rumah sakit diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pasien, memahami kebutuhan pasien secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu memahami dan mengerti akan kebutuhan pasien maupun keluarga pasien dalam perawatan, setiap pasien datang dengan keluhan yang berbeda – beda seperti ada yang menderita penyakit dalam, jantung, kelainan pada kandungan dan lain-lain, sehingga pihak rumah sakit di tuntut untuk memberikan pelayanan yang sesuai agar mendapatkan hasil yang diinginkan atau diharapkan oleh pasien maupun keluarga pasien, hanya saja masih

terdapat dari beberapa pasien yang ada di rumah sakit menginginkan pemberian obat kepada pasien diperhatikan lebih mendalam oleh perawat karena keluarga pasien terkadang lupa sehingga pemberian obat tidak teratur.

Kemudahan pelayanan pun diberikan oleh Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu setiap pasien yang datang ke rumah sakit untuk berobat tidak dimintai uang muka terlebih dahulu apalagi apabila ada pasien yang perlu secepatnya dilakukan tindakan contohnya seperti pasien tabrakan atau pasien yang dinilai harus segera untuk ditangani, sehingga ini memudahkan dalam pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu, hanya saja dalam pengurusan seperti data pasien diserahkan kepada keluarga pasien sedangkan pasien tetap ditangani.

Komunikasi yang baik perlu terjalin antara pasien, keluarga pasien dengan pihak rumah sakit terutama perawat dan dokter yang ada di rumah sakit. Pihak rumah sakit menyediakan tempat duduk pasien dan meja untuk berkonsul dengan dokter, biasanya pasien tersebut ketika kontrol maupun berobat secara rawat jalan, dengan ruangan ber-ac sehingga memberikan kemudahan dan nyaman buat pasien. Selama ini hasil dari penelitian yang telah dilakukan pasien maupun keluarga pasien hanya mengeluh tentang ketepatan waktu dokter spesialis terkadang pasien menunggu terlalu lama apabila ingin berobat dan ini harus sangat diperhatikan oleh pihak rumah sakit agar kualitas pelayanan dan kepuasan pasien tetap terjaga.

### **Kepuasan Pelanggan**

Setelah membahas mengenai bagaimana manajemen mutu terpadu dan kualitas pelayanan di rumah sakit umum daerah pringsewu, tentu hasil akhir yang perlu kita ketahui yaitu mengenai bagaimana kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah pringsewu. Dan setelah

dilakukan penelitian peneliti mendapatkan hasil sebagai berikut :

**1. Komunikasi.** Komunikasi yaitu tata cara informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan keluhan-keluhan dari pasien. Bagaimana keluhan-keluhan dari pasien dengan cepat diterima oleh penyedia jasa dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien. Akan dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor-faktor kepuasan pasien adalah : kualitas jasa, harga, emosional, kinerja, estetika, karakteristik produk, pelayanan, lokasi, fasilitas, komunikasi, suasana, dan desain visual. Komunikasi dalam hal ini juga termasuk perilaku, tutur kata, keacuhan, keramahan petugas, serta kemudahan mendapatkan informasi dan komunikasi menduduki peringkat yang tinggi dalam persepsi kepuasan pasien. Tidak jarang walaupun pasien / keluarganya merasa outcome tak sesuai dengan harapannya merasa cukup puas karena dilayani dengan sikap yang menghargai perasaan dan martabatnya.

Dari hasil penelitian di rumah sakit umum daerah pringsewu, banyak sekali bentuk informasi yang tersedia. Informasi yang berbentuk lisan hingga informasi yang berbentuk tulisan. Beberapa contoh informasi lisan di rumah sakit umum daerah pringsewu : (1) Penyampaian informasi oleh resepsionis kepada pasien. Ada 2 kategori pasien di rumah sakit umum daerah pringsewu. Yaitu pasien dengan pembiayaan umum dan pasien dengan pembiayaan BPJS. Kedua kategori ini dilayani oleh loka pendaftaran yang berbeda. Tentu informasi yang diberikan oleh resepsionis penting sekali agar pasien tidak salah mendaftar. (2) Penyampaian informasi oleh petugas pendaftaran kepada pasien. Setelah mendaftar, pasien akan diberikan petunjuk arah kemana pasien akan dilayani. Misalkan pasien dengan keluhan penyakit dalam, setelah selesai proses pendaftaran, petugas loket pendaftaran akan menunjukkan lokasi klinik penyakit dalam yang berada di sisi kanan lantai

dasar gedung utama. (3) Penyampaian informasi dari pasien kepada dokter dan dari dokter kepada pasien. Saat dilayani di klinik pasien akan menyampaikan tentang keluhan penyakit yang dialami. Gejala awal sebelum penyakit diderita hingga apa yang dirasakan saat ini. Kemudian dokter akan mendiagnosa dan memberikan penjelasan mengenai penyakit apa yang diderita oleh pasien. (4) Informasi-informasi di tempat pelayanan lain seperti IGD, UTD, Farmasi, Kamar Operasi, Fisioterapi, dan lain-lain.

**2. Pelayanan.** Pelayanan yaitu pelayanan keramahan petugas pelayanan kesehatan, kecepatan dalam pelayanan. Pusat pelayanan kesehatan dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung. Kepuasan muncul dari kesan pertama masuk pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Dapat dijabarkan dengan pertanyaan yang menyangkut keramahan, informasi yang diberikan, sejauh mana tingkat komunikasi, responsi, support, seberapa tanggap dokter di ruangan IGD, rawat jalan, rawat inap, farmasi, kemudahan dokter dihubungi, keteraturan pemberian meal, obat, pengukuran suhu dsb (Lusa, 2007). Misalnya : pelayanan yang cepat, tanggap dan keramahan dalam memberikan pelayanan.

Dari hasil penelitian tentang pelayanan di rumah sakit umum daerah pringsewu secara umum pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Komunikasi yang dibangun dirasa lancar, perawat cukup tanggap saat ada keluhan di ruang perawatan. Namun bukan berarti tidak ada keluhan tentang pelayanan yang diberikan rumah sakit. Keluhan yang paling banyak adalah tentang pelayanan yang cepat.

Namun setelah mendapatkan informasi tentang lamanya pelayanan, sebagian besar pasien paham bahwa ada prosedur yang harus dilewati. Misalnya

mengenai lamanya pengambilan obat, ada obat-obat tertentu yang harus diracik terlebih dahulu. Sehingga ada kesan bahwa ada pasien lain yang baru datang sudah langsung mendapat obat.

**3. Lokasi.** Dari hasil penelitian yang dilakukan, lokasi rumah sakit umum daerah pringsewu cukup mudah diakses. Letaknya berada di jalan utama yang berjarak 4 kilometer dari pusat kota dan dapat dicapai dengan 1 kali naik angkutan kota. Lingkungan sekitar rumah sakit juga sangat mendukung adanya rumah sakit ini. Masyarakat yang ramah, minim tindak kejahatan, dan lokasi yang luas menjadi salah satu keunggulan rumah sakit ini. Namun keunggulannya yang berada di jalan utama juga menjadi salah satu kekurangan rumah sakit ini. Jalan utama ini sering terjadi kecelakaan karena kurang tertibnya pengendara. Hal ini sedikit banyak membuat kekhawatiran tersendiri bagi pegawai maupun pasien rumah sakit umum daerah pringsewu.

**4. Fasilitas.** Sebagai sebuah rumah sakit type C, rumah sakit umum daerah pringsewu tentu mempunyai fasilitas standar yang harus dipenuhi. Semua fasilitas standar tersebut sudah dipenuhi oleh rumah sakit umum daerah pringsewu. Bahkan sebagian besar sudah lebih dari standar yang ditetapkan. Salah satu contohnya adalah memiliki 4 dokter spesialis dasar yaitu dokter spesialis bedah, spesialis anak, spesialis penyakit dalam dan spesialis kandungan. Saat ini selain 4 dokter spesialis dasar tersebut, rumah sakit umum daerah pringsewu juga memiliki dokter spesialis mata, spesialis kulit dan kelamin, spesialis syaraf, spesialis, patologi klinik, dan spesialis radiologi.

Untuk fasilitas gedung, sebagian besar gedung yang dimiliki rumah sakit umum daerah pringsewu adalah gedung yang baru dibangun. Gedung-gedung ini tentu sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh kementerian kesehatan.

Dan pekerjaan terberatnya adalah pemeliharaan gedung-gedung ini. Peneliti menemukan beberapa kamar mandi yang kurang nyaman. Baik itu air yang kurang lancar maupun bau yang kurang sedap.

Dalam rangka menjaga kebersihan lingkungan rumah sakit, berbagai cara sudah dilakukan oleh rumah sakit umum daerah pringsewu, termasuk bekerja sama dengan pihak ketiga untuk mengelola kebersihan rumah sakit. Dan hasilnya cukup positif. Setelah kerjasama berjalan dua tahun, saat ini rumah sakit sudah terlihat lebih bersih dari sebelumnya. Upaya menjaga kebersihan ini bukan usaha yang mudah kurangnya kesadaran akan menjaga kebersihan oleh pasien atau keluarga pasien menjadi salah satu penyebab terbesar terganggunya kebersihan rumah sakit.

Untuk masalah kesadaran masyarakat dalam menjaga kebersihan ini tidak hanya menjadi tugas rumah sakit umum daerah pringsewu. Tapi juga menjadi tugas kita bersama. Baik itu pemerintah maupun masyarakat itu sendiri. Setidaknya apabila kita tidak mampu membersihkan, setidaknya jangan mengotori.

**5. Biaya (Cost).** Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Herianto dan kawan-kawan (2005) menemukan, ekspektasi masyarakat terhadap harga yang murah ditemukan cukup tinggi. Ini dikarenakan masyarakat miskin di Indonesia memang cukup tinggi.

Pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut. Ada dua kategori pasien di rumah sakit umum daerah

pringsewu. Yang pertama adalah pasien yang membayar sendiri biaya pengobatannya atau yang biasa disebut pasien umum. Dan yang kedua adalah pasien yang biaya pengobatannya ditanggung oleh asuransi (BPJS). Pasien rumah sakit umum daerah pringsewu, sebagian besar adalah pasien BPJS.

Rumah sakit umum daerah pringsewu sebagai rumah sakit milik pemerintah daerah kabupaten pringsewu, tarif pelayanannya berdasarkan peraturan bupati tentang pola tarif. Yang secara umum apabila dibandingkan dengan rumah sakit swasta lainnya, tarif rumah sakit umum daerah pringsewu adalah yang paling murah. Demikian juga dengan pasien BPJS tidak ada biaya tambahan lainnya. Sehingga ini menjadi salah satu keunggulan rumah sakit umum daerah pringsewu dibanding rumah sakit swasta lainnya.

## **D. Kesimpulan Dan Saran**

### **1. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian Analisis Manajemen Mutu Terpadu pada Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu disimpulkan :

1. Penerapan Manajemen Mutu Terpadu di Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu dapat dijabarkan sebagai berikut : (1) Penerapan Manajemen Mutu Terpadu pada Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu dipandang cukup baik. Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu mempunyai suatu sistem manajemen yang baik dalam penangan terhadap pasiennya, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit umum daerah pringsewu kepada pasien bisa terjaga. (2)

Sebagian besar indikator penilaian kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu sudah terpenuhi (3) pelayanan yang dilakukan sudah memenuhi syarat dan sesuai dengan standar pelayanan minimal pedoman kerja serta peraturan-peraturan khusus yang telah dibuat oleh pihak rumah sakit dengan mengacu pada pelaksanaan akreditasi

sebelumnya. (4) Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu telah memiliki beberapa pelayanan namun belum semua pelayanan sudah terakreditasi, beberapa pelayanan rumah sakit masih dalam proses akreditasi. Direncanakan pada tahun 2017 seluruh pelayanan rumah sakit umum daerah pringsewu sudah terakreditasi.

2. Beberapa faktor yang menghambat penerapan manajemen mutu terpadu di Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu adalah : (1) Keterbatasan jumlah tenaga, yaitu tenaga yang tersedia baru sebatas cukup dengan standar pelayanan minimal. Pada beberapa bagian pelayanan tidak ada tenaga cadangan. Seperti pada unit Radiologi, Farmasi, Haemodialisa, Laboratorium. Sehingga apabila ada tenaga yang sakit atau izin tentu akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan. (2) Sarana dan prasarana yang dimiliki rumah sakit sudah cukup memadai, namun perlu adanya perawatan. Perawatan peralatan rumah sakit tidak semudah perawatan peralatan umum lainnya. Beberapa sparepart peralatan rumah sakit bahkan harus dipesan terlebih dahulu karena tidak tersedia di daerah. (3) Rendahnya kesadaran masyarakat penerima jasa pelayanan kesehatan tentang pentingnya menjaga fasilitas umum seperti kebersihan kamar mandi. (4) Beberapa unsur pimpinan di rumah sakit umum daerah pringsewu kurang memberi keleluasan pada bawahannya untuk berkreasi. Beberapa dari mereka hanya berpatokan pada standar pelayanan minimal. Sehingga sulit bagi bawahan untuk melebihi standar yang diberikan.

## 2. Saran

Dari hasil penelitian ini selanjutnya disampaikan saran-saran untuk perbaikan kedepannya sebagai berikut :

1. Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu perlu lebih meningkatkan jumlah tenaga yang ada di rumah sakit terutama pada unit Radiologi, Farmasi,

Haemodialisa, Laboratorium dan beberapa unit atau ruangan lain yang masih belum memiliki tenaga cadangan.

2. Pihak rumah sakit perlu mengantisipasi peralatan yang rusak dengan cara menyediakan peralatan cadangan. Hal ini perlu dilakukan agar apabila saat ada alat yang rusak tidak mengganggu pelayanan.

3. Sosialisasi pada masyarakat penerima jasa pelayanan kesehatan tentang pentingnya menjaga fasilitas umum, khusus kebersihan. Sosialisasi ini perlu dilakukan oleh pihak rumah sakit maupun pemerintah melalui dinas-dinas terkait. Selain itu sosialisasi juga bisa lakukan sejak dini yaitu mulai dari anak usia sekolah

4. Perlu adanya pelatihan bagi unsur pimpinan rumah sakit untuk meningkatkan kualitasnya. Hal tersebut penting karena pelatihan untuk peningkatan Sumber Daya Manusia menjadi faktor yang sangat mendukung kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu sehingga pasien-pasien pun akan berkunjung ke pihak Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu terus menerus tanpa beralih ke tempat lain/rumah sakit lain dan diharapkan untuk kedepannya penambahan jumlah karyawan pun menjadi faktor utama yang perlu diperhatikan sehingga sesuai dengan standar yang ada.

## DAFTAR PUSTAKA

Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. 2009. *Undang-undang nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit* : Jakarta.

Muninjaya, Gde. 2014. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC

Nasution M.N. 2010. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Jakarta : Ghalia Indonesia.

ISSN : 2443-1214

**e-JKPP**

Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

Vol. 3 No. 2 Agustus 2017

**Diterbitkan Oleh :**  
**Program Pascasarjana**  
**Magister Ilmu Administrasi**  
**Universitas Bandar Lampung**

