

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Deskripsi Rumah Sakit Umum Kumala Siwi Mijen

Rumah Sakit Umum Kumala Siwi Mijen merupakan Rumah Sakit Umum dengan pelayanan kesehatan mulai dari yang bersifat umum sampai dengan spesialisik yang dilengkapi dengan pelayanan penunjang medis 24 jam.

Rumah Sakit Umum Kumala Siwi Mijen berlokasi di Jl. Jepara Km. 6 Desa Mijen Kecamatan Kaliwungu Kabupaten Kudus 59361 Jawa Tengah, Indonesia. Telp. (0291) 424 555 1 / 424 555 4 Fax (0291) 424 5548 dengan alamat email rsuks.info@gmail.com.

Rumah sakit Umum Kumala Siwi Mijen memberikan beragam jenis pelayanan medis antara lain poliklinik umum, poliklinik gigi, poliklinik spesialis, Instansi gawat Darurat, Instalasi bedah sentral, Hemodialisa, Ruang bersalin serta rawat inap yang terdiri dari kelas I, II, III, dan VIP dilengkapi dengan pelayanan laboratorium, Radiologi, farmasi, fisioterapi dengan kapasitas tempat tidur pasien sebanyak 116.¹

2. Sejarah Umum Rumah Sakit Umum Kumala Siwi

Rumah Sakit Umum Kumala Siwi Mijen mulai dibangun pada tahun 2011, berlokasi di Jl. Jepara Km. 6 Desa Mijen Kecamatan Kaliwungu Kabupaten Kudus 59361 Jawa Tengah, Indonesia.

Rumah Sakit ini diresmikan pada tanggal 07 Juni 2012 dengan status berada dibawah kepemilikan Yayasan Kumala Siwi Mijen. Rumah Sakit Umum Kumala Siwi Mijen merupakan rumah sakit tipe D dengan kriteria dan fasilitas sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 340/MENKES/PER/III/2010 yaitu terdiri dari pelayanan Medik Umum, Pelayanan Gawat Darurat, Pelayanan Medik Spesialistik Dasar, Pelayanan Keperawatan dan Kebidanan, Pelayanan

¹ Wawancara dengan Ibu Fia, selaku Humas di Rumah Sakit Kumala Siwi Mijen Kudus, Tanggal 04 Maret 2019, pukul 09:35.

Penunjang Klinik, dan Pelayanan Penunjang Non-Klinik.

Pada awal berdirinya Rumah Sakit ini memiliki visi, misi, dan *core value* yang sesuai dengan berjalannya waktu mengalami perubahan untuk menyusun rencana strategis Rumah Sakit Umum Kumala Siwi Mijen sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan Rumah sakit Umum Kumala siwi.²

3. Profil Rumah Sakit Umum Kumala Siwi

Rumah Sakit Umum Kumala Siwi Mijen terletak di Jl. Jepara Km 6 Desa Mijen Rt. 10 Rw. 06, Kecamatan Kaliwungu, Kabupaten Kudus, didirikan dengan tujuan :

- a. Menjadi rumah sakit yang memberikan fasilitas pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat.
- b. Memberikan pelayanan kesehatan yang tidak terpaku hanya pada pengobatan penyakit tetapi juga memberikan pelayanan untuk usaha pencegahan dan meningkatkan kesehatan.
- c. Sebagai rumah sakit yang berorientasi kepada kepuasan pasien atau konsumen dan memberikan kemudahan akses pelayanan bagi pasien, dengan memperhatikan bauran pelayanan masyarakat yang mendasar yang meliputi :
 - 1) Peralatan dan infrastruktur yang mendukung.
 - 2) Pelayanan yang terintegrasi yang ditujukan untuk memberikan kemudahan, ketetapan, keamanan, dan kecepatan pelayanan.
 - 3) Kehandalan karyawan, baik operasional yang terlibat langsung dengan pelanggan, maupun yang ada di belakang (*back office*) dalam memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan.

²Wawancara dengan Ibu Fia, selaku Humas di Rumah Sakit Kumala Siwi Mijen Kudus, Tanggal 04 Maret 2019, pukul 09:35.

4. Visi, Misi, dan Filosofi Rumah Sakit Umum Kumala Siwi

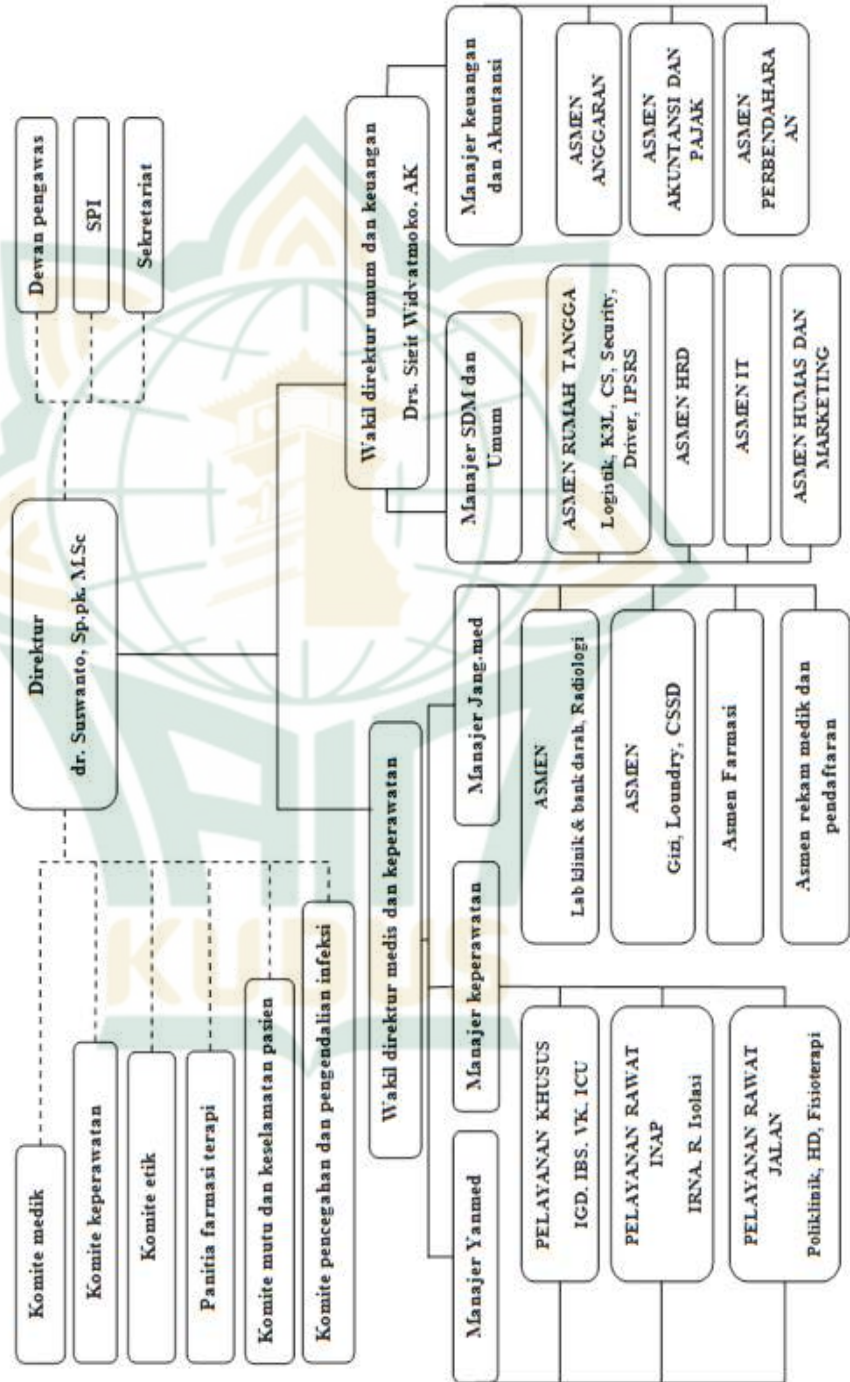
- 1) Visi Rumah Sakit Umum Kumala Siwi
Visi dari Rumah Sakit Umum Kumala Siwi sendiri ialah :**“Menjadi Rumah Sakit Yang Unggul, Manusiawi, dan Terpilih”**.
- 2) Misi Rumah Sakit Umum Kumala Siwi
Dalam memberikan layanan kepada mitra bisnis serta guna mencapai visi yang telah ditetapkan, Rumah Sakit Umum Kumala Siwi berpegang teguh pada misi berikut :
 - 1) Memberikan pelayanan yang prima
 - 2) Meningkatkan sarana dan prasarana, serta peralatan canggih
 - 3) Meningkatkan profesionalisme staf medis, dan non-medis
 - 4) Melaksanakan pendidikan dan pelatihan di bidang layanan kesehatan
 - 5) Menyelenggarakan penyuluhan bagi setiap pasien, keluarga pasien, dan masyarakat.
- 3) Filosofi Rumah Sakit Umum Kumala Siwi
Adapun filosofi yang ada di Rumah Sakit Kumala Siwi ini meliputi :
 - 1) Pasien dan pelanggan lainnya adalah manusia yang mempunyai rasa menyukai dan tidak menyukai, sehingga kewajiban rumah sakit adalah memberikan pelayanan terbaik.
 - 2) Kehadiran pasien dan pelanggan lain adalah kepercayaan yang diberikan kepada rumah sakit.
 - 3) Keluhan pasien dan pelanggan lain merupakan wujud kecintaannya kepada rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan yang diharapkan.
 - 4) Kepedulian rumah sakit terhadap lingkungan merupakan bagian dari kepedulian terhadap kelestarian ekosistem.³

³ Buku Profil Rumah Sakit Kumala Siwi (Kudus : 2012), 2-3.

- 5) Karyawan dan manajemen selalu berusaha meningkatkan ilmu dan teknologi, serta memandang pengalaman sebagai guru terbaik.⁴

5. Struktur Organisasi

Gambar 4.1
Struktur organisasi pada Rumah Sakit Kumala Siwi



⁴ Buku Profil Rumah Sakit Kumala Siwi, 2.

B. Deskripsi Data Penelitian

1. *Total Quality Service* yang diterapkan di Rumah Sakit Kumala Siwi.

a. *Total Quality Service* dari segi pelayanan non medis

Total Quality Service atau pelayanan secara umum yang diberikan kepada semua pasien baik rawat inap maupun yang rawat jalan, didasarkan pada misi yang diterapkan di Rumah Sakit Kumala Siwi yaitu :

- 1) Memberikan pelayanan yang prima
- 2) Meningkatkan sarana dan prasarana, serta peralatan canggih
- 3) Meningkatkan profesionalisme staf medis, dan non-medis
- 4) Melaksanakan pendidikan dan pelatihan di bidang layanan kesehatan
- 5) Menyelenggarakan penyuluhan bagi setiap pasien, keluarga pasien, dan masyarakat.

Selain berpegang teguh pada misi yang sudah diterapkan, dalam menjalankan setiap fungsinya, para karyawan baik dari petugas, perawat hingga dokter dan direktur di Rumah Sakit Kumala Siwi ini juga berpegang pada filosofi Rumah Sakit ini, yakni :

- 1) Pasien dan pelanggan lainnya adalah manusia yang mempunyai rasa menyukai dan tidak menyukai, sehingga kewajiban rumah sakit adalah memberikan pelayanan terbaik.
- 2) Kehadiran pasien dan pelanggan lain adalah kepercayaan yang diberikan kepada rumah sakit.
- 3) Keluhan pasien dan pelanggan lain merupakan wujud kecintaannya kepada rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan yang diharapkan.
- 4) Kepedulian rumah sakit terhadap lingkungan merupakan bagian dari kepedulian terhadap kelestarian ekosistem.

5) Karyawan dan manajemen selalu berusaha meningkatkan ilmu dan teknologi, serta memandang pengalaman sebagai guru terbaik.⁵

b. Total Quality Service dari segi pelayanan medis

Pelayanan dari segi medis yang diterapkan di Rumah Sakit ini meliputi beberapa fasilitas penunjang yang digunakan oleh rumah sakit guna mempermudah dalam melakukan proses pelayanan medis, yang meliputi :

1) Instalasi Gawat Darurat (IGD)

a) Tenaga Medis

IGD didukung oleh Dokter-dokter umu dan para perawat yang terlatih, yang bersertifikat PPGD (Penanggulangan Pasien Gawat Darurat), BTCLS, ACLS (*Advance Cardiac Life Support*), ATLS (*Advance Trauma Life Support*) serta pelatihan lain yang sangat diperlukan dalam menangani kasus-kasus gawat darurat.

b) Fasilitas Pelayanan

IGD dibuka 24 Jam, *Service Ambulance* 24 Jam dengan tenaga *Ambulance* yang terdiri dari dokter dan perawat serta peralatan yang lengkap, yang siap untuk menjemput pasien.⁶

c) Ruang IGD

Terdiri dari 4 tempat tidur untuk ruang periksa, 2 tempat tidur untuk observasi, 1 tempat tidur untuk tindakan resusitasi, 1 tempat tidur untuk tindakan bedah minor, Ruang Ponek, serta fasilitas penunjang medic 24 Jam lainnya seperti

⁵ Buku Profil Rumah Sakit Kumala Siwi, 2-3.

⁶ Buku Profil Rumah Sakit Kumala Siwi, 3.

Radiologi (USG, CT *Scan* dll) serta laboratorium dan farmasi.

d) Peralatan di dalam IGD

Ventilator atau mesin bantu pernafasan, Defribilator, Bedside Monitor, Pulse Oxymeter, EKG, peralatan Resusitasi, Emergency Kit, dll.⁷

2) POLIKLINIK

a) Umum

b) Gigi

Dalam poliklinik gigi ini layanan yang diberikan berupa pembersihan karang gigi (*Scalling*), perawatan syaraf gigi (*endodontic*), penambalan dan pencabutan gigi anak, penambalan dan pencabutan gigi dewasa, operasi gigi bungsu (*ondontectomy*), pembuatan gigi palsu, foto gigi (*X-ray*).

c) Spesialis

Bedah umum, Obsgyn (kandungan), penyakit dalam, saraf. THT-KL, Anesthesi, Gizi klinis, anak, radiologi, mata, rehabilitasi medis.

3) Fasilitas Penunjang Medis

a) Digital Laboratorium (DL / *Digital Laboratory*)

Digital laboratorium ini mencakup patologi anatomi, patologi klinik, dan pemeriksaan Astrup (Analisa Gas Darah dan Elektrolit).⁸

b) Digital Radiologi

Digital radiologi ini mencakup Radiodiagnostik, pemeriksaan *Rontgen* tanpa kontras, pemeriksaan *Rontgen* dengan kontras untuk

⁷ Buku Profil Rumah Sakit Kumala Siwi, 4.

⁸ Buku Profil Rumah Sakit Kumala Siwi, 5-6.

mendeteksi kelainan atau gangguan penyakit di paru serta organ tubuh lain, patah tulang, dan lain lain.

- 4) Persalinan
- 5) Farmasi
- 6) Instalasi Bedah Sentral (IBS)
- 7) Hemodialisa
- 8) ICU
- 9) Fisioterapi
- 10) *Ambulance*
- 11) Isolasi
- 12) Peristi
- 13) PONEK
- 14) Ruang rawat inap yang meliputi⁹ :

Tabel 4.1.
Fasilitas pelayanan (ruang inap)

No	Kamar	Fasilitas
1.	VVIP	<ul style="list-style-type: none"> 1. 1 <i>Bed</i> (Tempat tidur) 2. Sofa (multifungsi yang bisa dijadikan tempat tidur) 3. Ruang Tamu 4. LCD TV 32' 5. Kulkas 6. Lemari Baju 7. AC 8. Kamar mandi dengan pemanas

⁹ Buku Profil Rumah Sakit Kumala Siwi (Kudus : 2012), 7-9.

2.		<ol style="list-style-type: none"> 1. 1 <i>Bed</i> (Tempat tidur) 2. Sofa (multifungsi yang bisa dijadikan tempat tidur) 3. LCD TV 32" 4. Kulkas 5. Lemari Baju 6. AC 7. Kamar mandi dengan pemanas
3.	Kelas I	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2 <i>Bed</i> (Tempat tidur) 2. LCD TV 32" 3. Lemari Baju 4. AC 5. Kamar mandi dengan pemanas
4.	Kelas II	<ol style="list-style-type: none"> 1. 5 <i>Bed</i> (Tempat tidur) 2. Lemari Baju 3. AC 4. Kamar mandi
5.	Kelas III	<ol style="list-style-type: none"> 1. 6 <i>Bed</i> (Tempat tidur) 2. Lemari Baju 3. AC 4. Kamar mandi

2. Persepsi Masyarakat Terhadap *Total Quality Serviced* Rumah Sakit Kumala Siwi.

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, dimana peneliti menggunakan teknik wawancara yang melibatkan sebanyak sepuluh orang pasien yang ikut berpartisipasi atau bersedia untuk diwawancarai. Kualitas pelayanan yang dijadikan sebagai pedoman dalam melakukan wawancara ialah meliputi lima halterpenting yang tergabung dalam dimensi kualitas pelayanan, yang meliputi : Keandalan, Daya Tanggap, Wujud atau bukti fisik, Jaminan, serta Empati. Dari

dimensi tersebut Maka diperoleh berbagai pandangan atau persepsi mereka (pasien) terhadap pelayanan yang diberikan ialah sebagai berikut :

a. Kehandalan

1) Menurut anda Bagaimana pelayanan yang anda terima saat pertama kali datang ke rumah sakit kumala siwi ini ?

“pelayanannya dilakukan dengan sangat baik, mulai dari awal-awal saya datang hingga saya keluar dari rumah sakit (setelah *opname*).”¹⁰

“pelayanannya yang diberikan baik.”¹¹

“semua petugas, baik perawat maupun dokternya bersikap baik semua.”¹²

“petugasnya baik-baik semua, perawat dan dokternya juga baik, namun terkadang menunggu dokternya itu yang lama.”¹³

“semua petugas baik dan ramah.”¹⁴

“umumlah, sama seperti rumah sakit pada umumnya, baik, selayaknya petugas pada umumnya, yang ramah dan santun, sama lah seperti para petugas di rumah sakit-rumah sakit lain”.¹⁵

¹⁰ Wawancara langsung dengan Ibu Sulastri selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :10:05 WIB.

¹¹ Wawancara langsung dengan Ibu Mianah selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :10:26 WIB.

¹² Wawancara langsung dengan Ibu Iswati selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :10:49 WIB.

¹³ Wawancara langsung dengan Ibu Sri Umi selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin , Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :11:03 WIB.

¹⁴ Wawancara langsung dengan Ibu Mariamah selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin , Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :11:25 WIB.

¹⁵ Wawancara langsung dengan Bapak Saiful Anwar selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :09:05 WIB.

“orang-orang disini baik-baik semua, baik perawatnya maupun para petugas yang bekerja disini, seperti resepsionisnya, petugas keamanan dan yang lainnya baik-baik semua menurut saya.”¹⁶

“kalau untuk petugas disini baik-baik semuanya, seperti satpamnya, petugas kebersihannya (*Office Boy*) serta perawatnya juga baik, dan sopan.”¹⁷

“kalau untuk yang petugasnya disini baik-baik semua, namun kinerja dari beberapa petugas bahkan dokternya itu kurang cekatan.”¹⁸

“kalau untuk para petugas dan perawat disini baik-baik semua, namun untuk beberapa dokter disini itu kinerjanya kurang baik lah, dalam artian saat melayani pasien itu tidak tepat waktu, jadi kan saya harus menunggu lama. Terus kalau mau konsultasi lebih dengan dokternya itu jadi terhambat oleh waktu, karena beliau datangnya tidak tepat waktu.”¹⁹

- 2) Menurut anda bagaimana sikap para perawat atau petugas kesehatan yang lain saat melayani para pasien ?

¹⁶ Wawancara langsung dengan Ibu Sundarti selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :09:33 WIB.

¹⁷ Wawancara langsung dengan Ibu Siswanti selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :10:02 WIB.

¹⁸ Wawancara langsung dengan Ibu Usiati selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :10:25 WIB.

¹⁹ Wawancara langsung dengan Ibu Sulasmi selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :10:55 WIB.

“perawat disini baik, mereka memperlakukan saya juga baik, karena saya pernah empat kali *opname* disini..”²⁰

“sikap perawatnya baik, sopan, dan membantu saya ketika mengalami kesulitan”²¹

“sikap perawatnya baik dan sopan, dokternya juga baik, namun terkadang dokternya itu sering datang terlambat, jadi pasien disini harus menunggu lama”²²

“kalau untuk perawatnya sendiri itu kinerjanya baik, namun dokternya itu terkadang datangnya tidak sesuai jadwal, misalkan jadwal prakteknya di rumah sakit itu pagi jam 09:00, datangnya itu jam 11:00, mungkin karena ada alasan tertentu atau gimana, namun saya sebagai pasien merasa kurang dengan pelayanan tersebut, karena harus menunggu lama”²³

“sikap para perawatnya baik, sopan, dan membantu juga, kalau untuk dokternya sendiri itu juga baik, terkadang humoris, mungkin untuk menghibur para pasiennya”²⁴

“kalau untuk sikap perawatnya bisa dibilang umumlah, artinya sama seperti

²⁰ Wawancara langsung dengan Ibu Sulastri selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, Hari Senin, Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :10:05 WIB.

²¹ Wawancara langsung dengan Ibu Mianah selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, Hari Senin, Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :10:26 WIB.

²² Wawancara langsung dengan Ibu Iswati selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :10:49 WIB.

²³ Wawancara langsung dengan Ibu Sri Umi selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin , Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :11:03 WIB.

²⁴ Wawancara langsung dengan Ibu Mariamah selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin , Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :11:25 WIB.

perawat-perawat yang ada di rumah sakit lain, yang baik dan sopan terhadap pasiennya, begitu pula dengan dokternya, karena saya sudah menjadi pasien rawat jalan yang bisa dibilang cukup lama disini, jadi dokter saya ini sangat baik, dan juga memberikan saran-saran yang membangun terhadap kesehatan saya.”²⁵

“kalau untuk sikap para perawat ketika sedang melakukan pemeriksaan itu baik, dokternya saat saya kontrol disini juga baik”²⁶

“setiap kali saya kontrol disini dokternya itu baik, terkadang juga humoris, untuk yang perawat disini kelihatannya juga baik-baik, saya belum pernah opname disini, jadi untuk yang perawatnya sendiri sayakurang tau, tapi kelihatannya baik-baik semua”²⁷

“kalau untuk kinerja dari dokternya sendiri itu menurut saya kurang cekatan.”²⁸

“kalau untuk yang perawatnya sendiri itu baik-baki, namun untuk pelayanan yang diberikan oleh dokternya itu menurut saya pribadi kurang puas, karena ketika saya ingin berkonsultasi lebih itu merasa

²⁵ Wawancara langsung dengan Bapak Saiful Anwar selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :09:05 WIB.

²⁶ Wawancara langsung dengan Ibu Sundarti selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :09:33 WIB.

²⁷ Wawancara langsung dengan Ibu Siswanti selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :10:02 WIB.

²⁸ Wawancara langsung dengan Ibu Usiati selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :10:25 WIB.

kurang waktunya, karena dokternya itu sering datang terlambat.”²⁹

b. Daya Tanggap

1) Menurut anda bagaimana kinerja para petugas kesehatan yang ada di Rumah Sakit ini ?

“kalau perawat perawat disini menurut saya sudah baik, dalam melayani para pasiennya begitu juga dengan dokternya yang juga profesional dalam melakukan pemeriksaan.”³⁰

“kalau untuk kinerja para para petugas disini itu sangat bagus, mereka bekerja sesuai dengan tugasnya, misalnya yang bagian administrasi itu sangat membantu saya dalam menyiapkan persyaratan apa saja yang dibutuhkan, ketika pertama kali saya berobat disini. untuk yang dokternya sendiri itu juga bagus saat memeriksa saya”³¹

“menurut saya kinerja para petugas disini cukup bagus, baik perawatnya maupun dokter yang memeriksanya juga baik-baik semua”³²

“kalau untuk perawatnya sendiri itu kinerjanya baik, namun dokternya itu terkadang datangnya tidak sesuai jadwal, misalkan jadwal prakteknya di rumah

²⁹ Wawancara langsung dengan Ibu Sulasmi selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :10:55 WIB.

³⁰ Wawancara langsung dengan Ibu Sulastri selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, Hari Senin, Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :10:05 WIB.

³¹ Wawancara langsung dengan Ibu Mianah selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, Hari Senin, Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :10:26 WIB.

³² Wawancara langsung dengan Ibu Iswati selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :10:49 WIB.

sakit itu pagi jam 09:00, datangnya itu jam 11:00, mungkin karena ada alasan tertentu atau gimana, namun saya sebagai pasien merasa kurang dengan pelayanan tersebut, karena harus menunggu lama”³³

“untuk kinerja perawatnya sendiri itu bagus, dokternyapun kinerjanya bagus”³⁴

“kalau untuk kinerja perawatnya sendiri itu cukup bagus, sama juga seperti perawat-perawat yang ada di rumah sakit lain, artinya tidak kalah dengan perawat yang ada di rumah sakit-rumah sakit besar yang lainnya, begitu pula dengan dokternya, karena saya sudah menjadi pasien rawat jalan yang bisa dibilang cukup lama disini, jadi menurut saya kinerja dokternya itu konsisten, bisa dibilang professional lah, namun terkadang dokternya itu datangnya lama, jadi untuk masalah kedatangan ini menurut saya tidak konsisten”³⁵

“kinerja perawat-perawat disini bagus-bagus, begitupun dengan dokternya pada saat saya melakukan control kesini, karena rumah saya juga disekitar sini, jadi saya lebih sering control kesini”³⁶

“kinerja para perawat disini cukup bagus kelihatannya, soalnya saya belum pernah opname disini, jadi saya kurang tahu pasti

³³ Wawancara langsung dengan Ibu Sri Umi selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin , Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :11:03 WIB.

³⁴ Wawancara langsung dengan Ibu Mariamah selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin , Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :11:25 WIB.

³⁵ Wawancara langsung dengan Bapak Saiful Anwar selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :09:05 WIB.

³⁶ Wawancara langsung dengan Ibu Sundarti selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :09:33 WIB.

kinerjanya, untuk kinerja dokter saya ini bagus, begitu juga dengan petugas-petugas yang ada disini, seperti petugas administrasi. Pihak Rumah Sakit juga sering mengingatkan pasiennya untuk selalu hidup sehat”³⁷

“untuk kinerja perawatnya itu cukup bagus, kalau untuk kinerja dari dokternya sendiri itu menurut saya kurang cekatan. Sedangkan untuk bagian farmasinya itu juga kurang cekatan dalam melayani penebusan obat, karena saya harus menunggu lam”³⁸

“kalau untuk kinerja perawatnya sih cukup bagus, kinerja dokternya dalam melakukan pemeriksaan juga bagus, namun untuk jadwal praktek dokternya sendiri itu menurut saya tidak konsisten, karena dokternya itu sering datang terlambat.”³⁹

c. Wujud atau bukti fisik

- 1) Menurut anda apakah fasilitas dan suasana tempat ataupun ruangan yang diberikan sudah termasuk dalam kategori aman dan nyaman ?

“selama saya disini (opname dan rawat jalan) tempatnya selalu bersih, ruangan tempat saya opname juga selalu

³⁷ Wawancara langsung dengan Ibu Siswanti selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :10:02 WIB.

³⁸ Wawancara langsung dengan Ibu Usiati selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :10:25 WIB.

³⁹ Wawancara langsung dengan Ibu Sulasmi selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :10:55 WIB.

dibersihkan dan sudah termasuk kategori aman dan nyaman.”⁴⁰

“kalau masalah itu menurut saya masih kurang, karena meski sudah ada petugas yang bertugas membersihkan ruangan, tapi tetap masih ada nyamuk dan lalat yang mengganggu kenyamanan”⁴¹

“selama saya dirawat disini, tempatnya selalu bersih, ruangan tempat saya opname juga selalu dibersihkan. Dan menurut saya sudah nyaman.”⁴²

“tempatya bersih, nyaman dan baik, di ruangan tempat saya opname dulu juga bersih, setiap hari juga ada petugas yang membersihkan.”⁴³

“karena saya belum pernah opname disini, jadi saya belum tahu pasti bagaimana suasan ruang inap pasien, namun kelihatannya disini tempatnya nyaman dan bersih, kursi ruang tunggunya juga banyak, dan saat menunggu giliran tidak panas karena ada banyak celah jendelanya.”⁴⁴

“karena saya belum pernah merasakan opname disini, dan saya juga baru beberapa kali (lima kali) datang kesini untuk berobat jalan, jadi apa yang saya

⁴⁰ Wawancara langsung dengan Ibu Sulastri selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :10:05 WIB.

⁴¹ Wawancara langsung dengan Ibu Mianah selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :10:26 WIB.

⁴² Wawancara langsung dengan Ibu Iswati selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :10:49 WIB.

⁴³ Wawancara langsung dengan Ibu Sri Umi selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin , Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :11:03 WIB.

⁴⁴ Wawancara langsung dengan Ibu Mariamah selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin , Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :11:25 WIB.

rasakan disini ya fasilitasnya umumlah, artinya sama seperti rumah sakit pada umumnya yang bersih, rapi dan penataannya juga rapi, baiklah semuanya.”⁴⁵

“karena saya hanya berobat jalan disini, ya sepenglihatan saya tempatnya bersih dan nyaman, kursi yang disediakan bagi pasien yang sedang mengantri juga banyak, udaranya juga sejuk, tidak merasakan gerah saat mengantri”⁴⁶

“kalau dilihat seperti ini ya, suasananya selalu bersih dan nyaman, fasilitas yang diberikan juga baik, meski saya belum pernah opname disini, karena saya tahunya waktu saya menjenguk saudara yang rawat inap disini”⁴⁷

“kalau mengenai fasilitas tempat dan ruangannya ya cukup baik, seperti fasilitas yang diberikan oleh rumah sakit pada umumnya.”⁴⁸

“kalau masalah fasilitas saya pikir disini cukup baik, sama seperti rumah sakit pada umumnya lah kalau dalam hal fasilitas.”⁴⁹

⁴⁵ Wawancara langsung dengan Bapak Saiful Anwar selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :09:05 WIB.

⁴⁶ Wawancara langsung dengan Ibu Sundarti selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :09:33 WIB.

⁴⁷ Wawancara langsung dengan Ibu Siswanti selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :10:02 WIB.

⁴⁸ Wawancara langsung dengan Ibu Usiati selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :10:25 WIB.

⁴⁹ Wawancara langsung dengan Ibu Sulasmi selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :10:55 WIB.

2) Menurut anda Apakah proses administrasi cukup mudah atau sebaliknya ?

“waktu saya mendaftar disini (sebelum opname) saya dibantu ngurusin semua surat-suratnya (persyaratan yang dibutuhkan), dan petugas administrasinya ramah, jika tidak faham, maka akan dijelaskan dengan baik, hingga kami faham dan mengerti.”⁵⁰

“kalau waktu saya mendaftar itu prosesnya cukup mudah, dan diberi arahan juga oleh petugas pendaftaran (petugas administrasi) dalam menyiapkan surat-surat yang dibutuhkan.”⁵¹

“saat saya mendaftar disini prosesnya gampang, jika saya tidak tahu, maka para petugasnya memberitahu saya dalam ngurusin semuanya (persyaratan surat-surat saat daftar).”⁵²

“proses pendaftarannya gampang, tidak ribet semisal kalau ada surat-surat (persyaratan) yang kurang lengkap juga dibantu, karena di depan ka nada fasilitas fotocopy, jadi kalau semisal ada yang perlu difotocopy atau dicetak tidak perlu jauh-jauh.”⁵³

“saat saya mendaftar disini prosesnya gampang, jika ada yang kurang paham (dalam mempersiapkan persyaratan) maka

⁵⁰ Wawancara langsung dengan Ibu Sulastri selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :10:05 WIB.

⁵¹ Wawancara langsung dengan Ibu Mianah selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :10:26 WIB.

⁵² Wawancara langsung dengan Ibu Iswati selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :10:49 WIB.

⁵³ Wawancara langsung dengan Ibu Sri Umi selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin , Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :11:03 WIB.

petugas pendaftaran menjelaskannya dengan ramah.”⁵⁴

“ya proses pendaftarannya cukup mudah, dan tidak menyulitkan pasien, karena syarat-syarat pada saat mau berobat disini mudah, tidak ribet. Namun, seharusnya line administrasinya itu jangan dua, karena pasien yang antri disini kan banyak, jadi kalau dua itu menurut saya kurang, nanti kan kasian kalau pasiennya nunggu antriannya lama.”⁵⁵

“waktu saya pertama kali datang kesini untuk berobat, pendaftarannya bisa dibilang baik dan tidak rumit, karena persyaratannya ya hanya itu-itu saja, seperti KTP dan yang lainnya.”⁵⁶

“ya cukup mudah, persyaratannya juga gampang, petugas yang melayani pendaftaran juga baik dan membantu”⁵⁷

“kalau untuk proses pendaftaran secara langsung disini baik, prosesnya mudah. Namun saat mendaftar secara online prosesnya lama, nunggu balasannya itu yang lama bahkan sampai 4 jam.”⁵⁸

“kalau daftarnya disini cukup mudah dan membantu, namun kalau mendaftar lewat

⁵⁴ Wawancara langsung dengan Ibu Mariamah selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :11:25 WIB.

⁵⁵ Wawancara langsung dengan Bapak Saiful Anwar selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :09:05 WIB.

⁵⁶ Wawancara langsung dengan Ibu Sundarti selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :09:33 WIB.

⁵⁷ Wawancara langsung dengan Ibu Siswanti selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :10:02 WIB.

⁵⁸ Wawancara langsung dengan Ibu Usiati selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :10:25 WIB.

online itu balasannya sampai beberapa jam, lama sekali. Jadi menurut saya pendaftaran yang online itu pelayanan yang diberikan itu masih kurang.”⁵⁹

d. Jaminan

- 1) Apakah pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit sudah sesuai dengan apa yang dijanjikan ?

“kalau menurut saya, semua pelayanan disini baik, dan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh kebanyakan pasien, termasuk saya sendiri sudah puas dengan pelayanannya, orang-orangnya (para petugas) yang ramah dan santun.”⁶⁰

“menurut saya sudah baik semuanya (sudah sesuai)”⁶¹

“kalau menurut saya ya pelayanan disini *sae* (baik), dan sudah sesuai dengan apa yang saya diharapkan.”⁶²

“ya, semuanya sudah baik, pelayannya juga baik-baik semua.”⁶³

“kalau menurut saya ya sudah baik semuanya (sudah sesuai dengan yang dijanjikan).”⁶⁴

⁵⁹ Wawancara langsung dengan Ibu Sulasmi selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :10:55 WIB.

⁶⁰ Wawancara langsung dengan Ibu Sulastri selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Snin, Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :10:05 WIB.

⁶¹ Wawancara langsung dengan Ibu Mianah selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :10:26 WIB.

⁶² Wawancara langsung dengan Ibu Iswati selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :10:49 WIB.

⁶³ Wawancara langsung dengan Ibu Sri Umi selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin , Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :11:03 WIB.

⁶⁴ Wawancara langsung dengan Ibu Mariamah selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin , Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :11:25 WIB.

“ya, kalau menurut saya secara keseluruhan pelayanan disini tidak kalah dengan rumah sakit-rumah sakit lain.”⁶⁵

“kalau menurut saya pelayanannya secara keseseluruhan baik semuanya.”⁶⁶

“kalau dibilang sesuai ya sudah sesuai, namun yaitu tadi saat mendaftar online balasannya lama.”⁶⁷

“menurut saya semua pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, hanya saja pelayanan yang diberikan oleh dokternya itu kurang cekatan itu tadi.”⁶⁸

“kalau pelayanan dari dokternya sendiri itu menurut saya masih kurang, karena selain datangnya tidak tepat waktu, pasien yang mendapat jadwal pemeriksaan pagi jam 10 itu harus digabung dengan pasien yang mendapat jadwal pemeriksaan jam 3 sore. Saya yang sudah mengantri sejak pagi kan harus menghabiskan waktu saya disini seharian.”⁶⁹

- 2) Menurut anda Bagaimana pelayanan yang seharusnya diterapkan oleh pihak rumah sakit ?

⁶⁵ Wawancara langsung dengan Bapak Saiful Anwar selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :09:05 WIB.

⁶⁶ Wawancara langsung dengan Ibu Sundarti selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :09:33 WIB.

⁶⁷ Wawancara langsung dengan Ibu Siswanti selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :10:02 WIB.

⁶⁸ Wawancara langsung dengan Ibu Usiati selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :10:25 WIB.

⁶⁹ Wawancara langsung dengan Ibu Sulasmi selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :10:55 WIB.

“ pelayanan yang diberikan sejauh ini sudah baik”⁷⁰.

“pelayanannya ya harus lebih baik lagi (terkait dengan jadwal dokter serta tempat yang dianggapnya kurang nyaman).”⁷¹

“menurut saya ini (pelayanannya) sudah baik.”⁷²

“pelayanannya sudah baik semua, mulai dari petugas dan tempatnya juga baik.”⁷³

“seharusnya pelayanan yang diberikan ya harus baik seperti ini kepada semua pasiennya.”⁷⁴

“secara keseluruhan ya baik, tapi ya itu tadi tempat pendaftarannya harus ditambah lagi, agar pasiennya tidak mengantri terlalu lama..”⁷⁵

“ya kalau pelayanan di dalam Rumah sakit ini ya sudah baik lah, hanya saja itu tadi saat saya mendaftar secara online dapat balasannya lama.”⁷⁶

⁷⁰ Wawancara langsung dengan Ibu Sulastris selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :10:05 WIB.

⁷¹ Wawancara langsung dengan Ibu Mianah selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :10:26 WIB.

⁷² Wawancara langsung dengan Ibu Iswati selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :10:49 WIB.

⁷³ Wawancara langsung dengan Ibu Sri Umi selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :11:03 WIB.

⁷⁴ Wawancara langsung dengan Ibu Mariamah selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :11:25 WIB.

⁷⁵ Wawancara langsung dengan Bapak Saiful Anwar selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :09:05 WIB.

⁷⁶ Wawancara langsung dengan Ibu Sundarti selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :09:33 WIB.

“kalau pelayanan disini sendiri ya cukup bagus.”⁷⁷

“seharusnya dokternya itu ya datang tepat waktu sesuai dengan jadwal yang sudah diterapkan, semisal kalau ada sedikit hambatan dalam perjalanan kan tidak mungkin sampai telat 2 jam.”⁷⁸

“seharusnya pihak rumah sakit memberitahu dokternya agar tepat waktu, dan tidak menggabungkan pasien yang jadwal pemeriksaannya pagi dengan pasien yang jadwal pemeriksaannya sore begitu.”⁷⁹

- 3) Menurut anda bagaimana pelayanan yang seharusnya diterapkan, agar semua pengguna jasa merasa puas dengan pelayanan rumah sakit ini ?

“Menurut saya pelayanannya sudah sesuai dengan yang saya harapkan, jadi jika saya merasa puas mungkin mereka juga merasakan hal yang sama”.⁸⁰

“ya, pelayanan yang lebih baik lagi.”⁸¹

“ya seperti ini, selalu baik (pelayanannya) seperti ini.”⁸²

⁷⁷ Wawancara langsung dengan Ibu Siswanti selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :10:02 WIB.

⁷⁸ Wawancara langsung dengan Ibu Usiati selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :10:25 WIB.

⁷⁹ Wawancara langsung dengan Ibu Sulasmi selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :10:55 WIB.

⁸⁰ Wawancara langsung dengan Ibu Sulastri selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :10:05 WIB.

⁸¹ Wawancara langsung dengan Ibu Mianah selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :10:26 WIB.

⁸² Wawancara langsung dengan Ibu Iswati selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :10:49 WIB.

“tidak ada, karena ya semuanya sudah baik.”⁸³

“ya baik seperti ini.”⁸⁴

“ya, menurut saya sih sudah baik secara keseluruhan.”⁸⁵

“kalau secara keseluruhan baik semua.”⁸⁶

“ya semoga lebih baik lagi, baik pelayanan secara langsung maupun secara onlinenya.”⁸⁷

“kalau secara keseluruhan saya pribadi sudah merasa puas, dalam artian dari segi fasilitas, petugas yang ramah, namun kembali lagi kepada pelayanan dari salah satu dokter disini yang menimbulkan rasa tidak puas pada diri saya saat menggunakan jasa rumah sakit ini.”⁸⁸

“agar para pasien merasa puas, seharusnya dokternya itu bisa meningkatkan kinerjanya, artinya tepat waktu. Saya juga tahu kalau dokter itu sibuk, setidaknya rumah sakit memberitahu lah semisal jadwal praktik dokter ini jam segini, jadi kami (para pasien) kan bisa tahu dengan jelas kapan

⁸³ Wawancara langsung dengan Ibu Sri Umi selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin , Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :11:03 WIB.

⁸⁴ Wawancara langsung dengan Ibu Mariamah selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin , Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :11:25 WIB.

⁸⁵ Wawancara langsung dengan Bapak Saiful Anwar selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :09:05 WIB.

⁸⁶ Wawancara langsung dengan Ibu Sundarti selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :09:33 WIB.

⁸⁷ Wawancara langsung dengan Ibu Siswanti selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :10:02 WIB.

⁸⁸ Wawancara langsung dengan Ibu Usiati selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :10:25 WIB.

waktu praktiknya, tidak perlu menunggu sehari di Rumah Sakit ini.”⁸⁹

e. Empati

1) Bagaimana sikap para petugas kesehatan disini, apabila anda mengalami kesulitan ?

“perawat disini baik, mereka memperlakukan saya juga baik.”⁹⁰

“sikap perawatnya baik, sopan, dan membantu saya ketika mengalami kesulitan”⁹¹

“sikap perawatnya baik dan sopan, dokternya juga baik, namun terkadang dokternya itu sering datang terlambat, jadi pasien disini harus menunggu lama”⁹²

“kalau untuk sikap para petugasnya, itu baik artinya mereka sopan dan sangat membantu, apabila saya mengalami kesulitan, khususnya saat melakukan proses administrasinya itu, saya dituntun (dibantu) dengan baik”⁹³

“sikap para perawatnya baik, sopan, dan membantu juga, kalau untuk dokternya sendiri itu juga baik, terkadang humoris, mungkin untuk menghibur para pasiennya”⁹⁴

⁸⁹ Wawancara langsung dengan Ibu Sulasmi selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :10:55 WIB.

⁹⁰ Wawancara langsung dengan Ibu Sulastri selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :10:05 WIB.

⁹¹ Wawancara langsung dengan Ibu Mianah selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :10:26 WIB.

⁹² Wawancara langsung dengan Ibu Iswati selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :10:49 WIB.

⁹³ Wawancara langsung dengan Ibu Sri Umi selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin , Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :11:03 WIB.

⁹⁴ Wawancara langsung dengan Ibu Mariamah selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin , Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :11:25 WIB.

“kalau untuk sikap perawatnya bisa dibilang umumlah, artinya sama seperti perawat-perawat yang ada di rumah sakit lain, yang baik dan sopan terhadap pasiennya, begitu pula dengan dokternya, karena saya sudah menjadi pasien rawat jalan yang bisa dibilang cukup lama disini, jadi dokter saya ini sangat baik, dan juga memberikan saran-saran yang membangun terhadap kesehatan saya.”⁹⁵

“kalau untuk sikap para perawat ketika sedang melakukan pemeriksaan itu baik, dokternya saat saya kontrol disini juga baik”⁹⁶

“setiap kali saya kontrol disini dokternya itu baik, terkadang juga humoris, untuk yang perawat disini kelihatannya juga baik-baik, saya belum pernah opname disini, jadi untuk yang perawatnya sendiri sayakurang tau, tapi kelihatannya baik-baik semua”⁹⁷

“kalau untuk kinerja dari dokternya sendiri itu menurut saya kurang cekatan.”⁹⁸

“kalau untuk yang perawatnya sendiri itu baik-baki, namun untuk pelayanan yang diberikan oleh dokternya itu menurut saya pribadi kurang puas, karena ketika saya ingin berkonsultasi lebih itu merasa

⁹⁵ Wawancara langsung dengan Bapak Saiful Anwar selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :09:05 WIB.

⁹⁶ Wawancara langsung dengan Ibu Sundarti selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :09:33 WIB.

⁹⁷ Wawancara langsung dengan Ibu Siswanti selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :10:02 WIB.

⁹⁸ Wawancara langsung dengan Ibu Usiati selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :10:25 WIB.

kurang waktunya, karena dokternya itu sering datang terlambat.”⁹⁹

- 2) Apakah para petugas disini cukup membantu ketika ada pasien yang mengalami kesulitan ?

“karenaperawat disini baik-baik, mereka memperlakukan saya juga baik, jadi bisa dibilang para petugas disini sngat membantu.”¹⁰⁰

“sikap perawatnya baik, sopan, dan membantu saya ketika mengalami kesulitan”¹⁰¹

“sikap perawatnya baik dan sopan, dokternya juga baik, namun terkadang dokternya itu sering datang terlambat, jadi pasien disini harus menunggu lama. Namun, sikap dokternya terhadap pasien itu baik dan memberikan saran yang baik pula bagi kesehatan saya”¹⁰²

“kalau untuk sipak para petugas disini iti baik-baik semua, cukup membantu saya lah ketika saya melakukan administrasi disini, dokternyapun juga baik, meski sering terlambat dantang saat praktek”¹⁰³

“sikap para perawatnya baik, sopan, dan membantu juga, kalau untuk dokternya sendiri itu juga baik, terkadang humoris,

⁹⁹ Wawancara langsung dengan Ibu Sulasmi selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :10:55 WIB.

¹⁰⁰ Wawancara langsung dengan Ibu Sulastri selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :10:05 WIB.

¹⁰¹ Wawancara langsung dengan Ibu Mianah selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :10:26 WIB.

¹⁰² Wawancara langsung dengan Ibu Iswati selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :10:49 WIB.

¹⁰³ Wawancara langsung dengan Ibu Sri Umi selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin , Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :11:03 WIB.

mungkin untuk menghibur para pasiennya”¹⁰⁴

“kalau untuk sikap perawatnya bisa dibilang umumlah, artinya sama seperti perawat-perawat yang ada di rumah sakit lain, yang baik dan sopan terhadap pasiennya, begitu pula dengan dokternya, karena saya sudah menjadi pasien rawat jalan yang bisa dibilang cukup lama disini, jadi dokter saya ini sangat baik, dan juga memberikan saran-saran yang membangun terhadap kesehatan saya.”¹⁰⁵

“kalau untuk sikap para perawat ketika sedang melakukan pemeriksaan itu baik, dokternya saat saya kontrol disini juga baik”¹⁰⁶

“setiap kali saya kontrol disini dokternya itu baik, terkadang juga humoris, untuk yang perawat disini kelihatannya juga baik-baik, saya belum pernah opname disini, jadi untuk yang perawatnya sendiri sayakurang tau, tapi kelihatannya baik-baik semua”¹⁰⁷

“kalau untuk kinerja dari dokternya sendiri itu menurut saya kurang cekatan.”¹⁰⁸

¹⁰⁴ Wawancara langsung dengan Ibu Mariamah selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :11:25 WIB.

¹⁰⁵ Wawancara langsung dengan Bapak Saiful Anwar selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :09:05 WIB.

¹⁰⁶ Wawancara langsung dengan Ibu Sundarti selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :09:33 WIB.

¹⁰⁷ Wawancara langsung dengan Ibu Siswanti selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :10:02 WIB.

¹⁰⁸ Wawancara langsung dengan Ibu Usiati selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :10:25 WIB.

“kalau untuk yang perawatnya sendiri itu baik-baki, namun untuk pelayanan yang diberikan oleh dokternya itu menurut saya pribadi kurang puas, karena ketika saya ingin berkonsultasi lebih itu merasa kurang waktunya, karena dokternya itu sering datang terlambat.”¹⁰⁹

3. Kesesuaian Antara Persepsi Masyarakat Terhadap *Total Quality Service* Yang Diberikan

Kesesuaian antar persepsi masyarakat terhadap *Total Quality Service* yang diberikan oleh Rumah Sakit Kumala Siwi, dengan program pelayanan yang diterapkan, dinilai dari segi Dimensi *Total Quality Service* yang dijadikan sebagai penilain dalam melakukan wawancara, meliputi lima hal, yakni : Kehandalan, Daya Tanggap, Wujud atau Fisik, Jaminan, dan Empati

a. Kehandalan

Kehandalan yang diterapkan di Rumah Sakit Kumala Siwi ini ialah sesuai dengan filosofi Rumah Sakitnya sendiri, yakni : Pasien dan pelanggan lainnya adalah manusia yang mempunyai rasa menyukai dan tidak menyukai, sehingga kewajiban rumah sakit adalah memberikan pelayanan terbaik.¹¹⁰ Dengan filosofi tersebut, maka pihak rumah sakit memberikan pelayanan yang terbaik kepada semua pasiennya, dengan cara bersikap sopan dan santun, karena pada dasarnya manusia memiliki rasa suka maupun tidak suka, jadi rumah sakit harus memperlakukan mereka (pasien) dengan cara yang manusiawi, agar timbul rasa suka pada diri pasien saat melakukan *check up* di Rumah sakit tersebut. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan

¹⁰⁹ Wawancara langsung dengan Ibu Sulasmi selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :10:55 WIB.

¹¹⁰ Buku Profil Rumah Sakit Kumala Siwi, 3.

beberapa pasien, semua pasien berpendapat bahwasannya, sikap para petugas Rumah sakit saat mereka melakukan *chek up* sangat baik dan sopan dalam melayani pasiennya. Salah satunya ialah pendapat dari bapak Saiful Anwar yang mengatakan bahwa “usama seperti rumah sakit pada umumnya, baik, selayaknya petugas pada umumnya, yang ramah dan santun, sama lah seperti para petugas di rumah sakit-rumah sakit lain”.¹¹¹

b. Daya Tanggap.

Daya tanggap ini merupakan kinerja dari para staff atau karyawan yang ada di Rumah Sakit Kumala Siwi ini, dimana daya tanggap yang diterapkan di Rumah Sakit Kumala Siwi ini meliputi : Kehadiran pasien dan pelanggan lain adalah kepercayaan yang diberikan kepada rumah sakit dan Meningkatkan profesionalisme staf medis, dan non-medis.¹¹² Jadi, dalam melakukan tugasnya, para petugas dari Rumah Sakit ini harus menggunakan prinsip profesionalisme dalam melakukan pekerjaannya. Dari sepuluh pasien yang berpendapat, beberapa diantaranya mengeluhkan mengenai kinerja para dokternya, yang dianggap kurang profesional, karena melakukan praktek tidak sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan. Salah satunya ialah pendapat dari ibu Sri Umi, yang mengatakan bahwa “kalau untuk perawatnya sendiri itu kinerjanya baik, namun dokternya itu terkadang datangnya tidak sesuai jadwal, misalkan jadwal prakteknya di rumah sakit itu pagi jam 09:00, datangnya itu jam 11:00, mungkin karena ada alasan tertentu atau gimana, namun saya

¹¹¹ Wawancara langsung dengan Bapak Saiful Anwar selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :09:05 WIB.

¹¹² Buku Profil Rumah Sakit Kumala Siwi, 2-3

sebagai pasien merasa kurang dengan pelayanan tersebut, karena harus menunggu lama”¹¹³

c. Wujud atau Fisik

Wujud atau fisik dalam dimensi *Total Quality Service* ini, meliputi fasilitas, peralatan yang digunakan, serta tampilan fisik para pekerjanya, dimensi wujud ini diterapkan rumah sakit Kumala Siwi berdasarkan pernyataan yang terdapat pada misi dari Rumah sakit tersebut, yakni Meningkatkan sarana dan prasarana, serta peralatan canggih serta Karyawan dan manajemen selalu berusaha meningkatkan ilmu dan teknologi, serta memandang pengalaman sebagai guru terbaik.¹¹⁴

Dalam hal ini secara keseluruhan fasilitas yang diberikan sudah baik, sudah standar seperti rumah sakit pada umumnya, namun, da beberapa hal yang termasuk dalam wujud ini, yang dianggap beberapa pasien kurang memadai, diantaranya ialah line pendaftaran yang dianggap kurang, karena pihak rumah sakit hanya menyediakan line pendaftaran dua saja, sedangkan pasien yang datang untuk berobat sangat banyak, sehingga pasien harus menunggu sedikit lebih lama untuk melakukan pendaftaran, pernyataan seperti ini disampaikan oleh Bapak Saiful Anwar selaku pasien rawat jalan di Rumah sakit ini.

Wujud atau fisik ini juga dikeluhkan oleh beberapa pasien terkait dengan fasilitas pendaftaran secara online, dimana pasien yang melakukan pendaftaran secara online, harus menunggu balasan dari rumah sakit sekitar tiga hingga lima jam, bahkan beberapa diantaranya harus mendaftar ulang, agar mendapat balasan berupa nomor antrian, salah satu pasien yang mengeluhkan tentang fasilitas online ini diantaranya ialah ibu

¹¹³ Wawancara langsung dengan Ibu Sri Umi selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin , Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :11:03 WIB.

¹¹⁴ Buku Profil Rumah Sakit Kumala Siwi, 2-3.

Sulasmi, dimana beliau berpendapat bahwa pendaftaran yang dilakukan secara langsung di Rumah Sakit lebih mudah dan membantu, namun jika mendaftar secara online balasannya sampai beberapa jam, yang dianggapnya cukup lama sekali. Jadi menurut beliau pendaftaran secara online yang diberikan dianggap masih kurang.¹¹⁵

d. Jaminan

Jaminan dalam hal ini meliputi kepercayaan yang diberikan oleh pasien kepada pihak Rumah Sakit, yang didalamnya mencakup beberapa hal (kualitas) yang diberikan rumah sakit, dalam hal ini jaminan yang diterapkan oleh pihak Rumah Sakit Kumala Siwi ini meliputi : Kehadiran pasien dan pelanggan lain adalah kepercayaan yang diberikan kepada rumah sakit. Keluhan pasien dan pelanggan lain merupakan wujud kecintaannya kepada rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan yang diharapkan. Serta, Kepedulian rumah sakit terhadap lingkungan merupakan bagian dari kepedulian terhadap kelestarian ekosistem.¹¹⁶

Beberapa pasien berpendapat bahwa jaminan atau kepercayaan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan mereka, hal ini disampaikan oleh mayoritas pengguna jasa Rumah Sakit tersebut, salah satu diantaranya berpendapat bahwa “kalau menurut saya ya pelayanan disini *sae* (baik), dan sudah sesuai dengan apa yang saya diharapkan.”¹¹⁷

e. Empati

Empati merupakan kepedulian serta perhatian yang diberikan oleh para petugas Rumah

¹¹⁵ Wawancara langsung dengan Ibu Sulasmi selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :10:55 WIB.

¹¹⁶ Buku Profil Rumah Sakit Kumala Siwi, 2-3

¹¹⁷ Wawancara langsung dengan Ibu Iswati selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :10:49 WIB.

Sakit terhadap pengguna jasa rumah sakit tersebut. Pada rumah sakit ini empati didasarkan pada filosofi serta misi yang diterapkan di Rumah sakit Kumala Siwi, yakni :Pasien dan pelanggan lainnya adalah manusia yang mempunyai rasa menyukai dan tidak menyukai, sehingga kewajiban rumah sakit adalah memberikan pelayanan terbaik. Berdasarkan hasil penelitian, didapat bahwa mayoritas pengguna jasa rumah sakit ini merasakan adanya sikap empati pada diri masing-masing petugas rumah sakit, diantar pendapat tersebut ialah : “kalau untuk sikap para perawat ketika sedang melakukan pemeriksaan itu baik, dokternya saat saya kontrol disini juga baik”¹¹⁸

4. Faktor Pendukung dan Penghambat terkait dengan Pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Kumala Siwi

a. Faktor Pendukung Pelayanan

Faktor yang menjadi pendukung dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Kumala Siwi Kudus ini didasarkan pada buku profil dari Rumah sakit yang bersangkutan, yakni meliputi :

- a. Menggunakan sarana dan prasarana, serta peralatan medik yang canggih, guna menunjang pelayanan yang diberikan kepada para pasiennya, agar pasien meras puas dengan pelayanan yang diberikan.
- b. Mengutamakan pelayanan yang prima. Sesuai dengan misi seta filosofinya, pihak Rumah Sakit selalu berusaha memberikan pelayanan yang prima bagi para pasiennya.
- c. Sudah bekerjasama dengan pemerintah dalam hal menwujudkan masyarakat yang lebih sehat. Sehingga bagi para pasien yang berobat menggunakan kartu kesehatan dari pemerintah,

¹¹⁸ Wawancara langsung dengan Ibu Sundarti selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :09:33 WIB.

akan mendapatkan fasilitas pelayanan secara gratis.

- d. Memakai jasa tenaga kerja terdidik, yang sudah berpengalaman. Hal ini sesuai dengan misi yang diterapkan oleh pihak Rumah Sakit Kumala Siwi Mijen Kudus. Sehingga para staff medik dapat memberikan pelayanan yang prima bagi para pasiennya.
- e. Memberikan pendidikan gratis kepada staff kesehatan untuk memperdalam ilmu mereka, sehingga para staff mampu meningkatkan skill kinerjanya ketika melayani para pasien.¹¹⁹

b. Faktor Penghambat Pelayanan

Faktor penghambat dari pelayanan yang diberikan di Rumah sakit Kumala siwi ini didasarkan pada permasalahan yang dihadapi oleh Rumah Sakit Kumala Siwi ini sendiri. Permasalahan-permasalahan tersebut ialah :

- 1) Rumah Sakit Kumala Siwi ini dapat dikatakan sebagai Rumah Sakit baru di Kabupaten Kudus, tepatnya diresmikan pada tahun 2012, hal ini tercantum dalam sejarah Rumah Sakit Kumala Siwi Mijen Kudus.¹²⁰ Sehingga masih banyak masyarakat yang meragukan mengenai pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit.
- 2) Rumah Sakit Kumala Siwi Mijen Kudus ini, tergolong Rumah Sakit Tipe D. karena Rumah Sakit tersebut masih tergolong baru, sehingga pihak Rumah Sakit harus terus meningkatkan baik fasilitas pelayanan maupun sarana prasarannya, untuk mendapatkan predikat Rumah sakit dengan Tipe yang lebih baik.¹²¹

¹¹⁹ Buku Profil Rumah Sakit Kumala Siwi, 2-3.

¹²⁰ Wawancara dengan Ibu Fia, selaku Humas di Rumah Sakit Kumala Siwi Mijen Kudus, Tanggal 04 Maret 2019, pukul 09:35.

¹²¹ Wawancara dengan Ibu Fia, selaku Humas di Rumah Sakit Kumala Siwi Mijen Kudus, Tanggal 04 Maret 2019, pukul 09:35.

C. Analisis Data Penelitian

1. *Total Quality Service* yang diterapkan di Rumah Sakit Kumala Siwi

1) Dari Sisi Persektif konvensional

Total Quality Service yang diterapkan oleh Rumah sakit Kumala siwi ini didasarkan pada Misi, serta Filosofi dari Rumah Sakit itu sendiri yakni :

- 1) Memberikan pelayanan yang prima
- 2) Meningkatkan sarana dan prasarana, serta peralatan canggih
- 3) Meningkatkan profesionalisme staf medis, dan non-medis
- 4) Melaksanakan pendidikan dan pelatihan di bidang layanan kesehatan
- 5) Menyelenggarakan penyuluhan bagi setiap pasien, keluarga pasien, dan masyarakat.

Selain berpegang teguh pada misi yang sudah diterapkan, dalam menjalankan setiap fungsinya, para karyawan baik dari petugas, perawat hingga dokter dan direktur di Rumah Sakit Kumala Siwi ini juga berpegang pada filosofi Rumah Sakit ini, yakni :

- 1) Pasien dan pelanggan lainnya adalah manusia yang mempunyai rasa menyukai dan tidak menyukai, sehingga kewajiban rumah sakit adalah memberikan pelayanan terbaik.
- 2) Kehadiran pasien dan pelanggan lain adalah kepercayaan yang diberikan kepada rumah sakit.
- 3) Keluhan pasien dan pelanggan lain merupakan wujud kecintaannya kepada rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan yang diharapkan.
- 4) Kepedulian rumah sakit terhadap lingkungan merupakan bagian dari kepedulian terhadap kelestarian ekosistem.
- 5) Karyawan dan manajemen selalu berusaha meningkatkan ilmu dan teknologi, serta

memandang pengalaman sebagai guru terbaik.¹²²

Berdasarkan pendapat dari Vincent Gaspersz yang menggunakan tujuh dimensi kualitas yang dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis, yang bisa diterapkan pada industri jasa, dimensi-dimensi tersebut ialah :

- 1) Fungsi (*function*) yaitu kinerja primer yang dituntut dari suatu jasa.
- 2) Karakteristik atau ciri tambahan (*features*) yaitu kinerja yang diharapkan atau karakteristik pelengkap.
- 3) Kesesuaian (*conformance*) yaitu kepuasan yang didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan.
- 4) Keandalan (*reliability*) yaitu kepercayaan terhadap jasa dalam kaitannya dengan waktu.
- 5) *Serviceability* yaitu kemampuan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan.
- 6) estetika (*aesthetics*) yaitu pengalaman pelanggan yang berkaitan dengan perasaan dan panca indera.
- 7) Persepsi yaitu reputasi kualitas.¹²³

Berdasarkan dimensi kualitas dari Vincent Gaspersz tersebut, yang juga senada dengan pendapat Phillip Kotler, dimana pada pendapat Phillip Kotler ketujuh dimensi tersebut diringkas menjadi lima hal pokok, yakni kehandalan, daya tanggap, wujud atau fisik, serta jaminan. Hal ini sesuai dengan *Total Quality Service* yang diterapkan oleh Rumah sakit Kumala Siwi, dimana misi serta filosofi yang dijadikan patokan sudah mencakup lima hal pokok tersebut.

¹²² Buku Profil Rumah Sakit Kumala Siwi, 2-3.

¹²³ Vincent Gaspersz, *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa : Strategi Untuk Memenangkan Persaingan Global*, (Jakarta : Gramedia Pustaka, 1997), 2.

Berdasarkan Implementasi *Total Quality Service* pada Rumah Sakit Kumala Siwi yang berpedoman pada misi serta filosofi yang sudah ditetapkan, dapat diketahui bahwa jenis implementasi yang digunakan ialah Implementasi dengan jenis pendekatan manajemen proyek, dimana Manajemen proyek ini memiliki hubungan yang erat dengan *Total Quality Service*. Berikut ini adalah karakteristik-karakteristik yang dikembangkan *Total Quality Service* dan dapat difasilitasi oleh manajemen proyek :

- 1) Visi, misi, sasaran, dan tujuan bersama diantara manajemen puncak, madya, lini pertama, dan operator.
- 2) Manajemen mempraktikan kepemimpinan visionaries (*visionary leadership*).
- 3) Semua insan dalam organisasi memanfaatkan sumberdaya secara efisien.
- 4) Batas-batas kemampuan manajemen ditetapkan dan diatur dengan baik.
- 5) Manajemen bersikap fleksibel dalam menanggapi secara cepat dan efektif setiap perubahan kondisi, permintaan, dan peluang.
- 6) Manajemen mendorong tumbuhnya kerjasama tim dan memimpin berdasarkan contoh positif.
- 7) Organisasi berfokus pada upaya penciptaan nilai tambah bagi pelanggan.
- 8) Manajemen mengembangkan proses formal yang memungkinkannya untuk selalu siap beradaptasi dengan perubahan kebutuhan, permintaan dan kondisi internal maupun eksternal.
- 9) Organisasi mengutamakan budaya belajar, berkembang, berprestasi, dan orientasi saling mendukung dalam lingkungan kerja.

Manajemen menerapkan sistem penilaian kinerja yang efektif, dimana

fokusnya adalah pada tugas dan tujuan, bukan pada kepribadian.¹²⁴

2) Dari Perspektif Islami

Dalam perspektif Islami, *Total Quality Service* yang diterapkan oleh pihak Rumah Sakit harus mencerminkan nilai-nilai Islami atau lima hal pokok yang digunakan dalam dimensi *Total Quality Service* ini, yakni kehandalan, daya tanggap, wujud atau fisik, jaminan, serta empati harus didasarkan pada nilai-nilai Al-Qur'an. Berdasarkan *total quality service* yang diterapkan di Rumah sakit Kumala siwi ini, sudah sesuai dengan etika pelayanan sesuai dengan prinsip syariah dalam melakukan pelayanan, yakni yang pertama sudah mencakup *Al-Shidiq*, hal ini diartikan sebagai sikap atau perilaku yang baik, yang seharusnya diberikan atau disuguhkan oleh para petugas rumah sakit kepada pengguna jasa rumah sakit tersebut. Kedua, yaitu *Khidmah* atau rendah hati, hal ini bermaksud bahwa dalam melakukan tugasnya untuk melayani para pengguna jasa rumah sakit, pihak dari rumah sakit harus melayani dengan rendah hati kepada pengguna jasa rumah sakit. Yang ketiga yakni *Al-Amanah* atau terpercaya, dimana dalam melakukan tugasnya didalam lingkungan rumah sakit, para petugas diharapkan melakukan pekerjaannya dengan tanggung jawab dan amanah¹²⁵, dan hal ini sudah sesuai dengan prinsip pelayanan yang diterapkan di Rumah Sakit Kumala siwi, yang tertera pada misi dan filosofinya. Dimana pada prinsip kinerjanya, para petugas di Rumah Sakit Kumala Siwi ini harus bisa memperlakukan pasiennya dengan cara yang

¹²⁴ Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta : Andi, 2000), 71.

¹²⁵Data Rental , “Pelayanan Rumah Sakit Islam Dengan Prinsip-Prinsip Syariah”, Data Rental (blogspot), September 2015, <https://datarental.blogspot.com/2015/09/pelayanan-rumah-sakit-islam-dengan.html?m=1>.

manusiawi, serta memegang teguh kepercayaan yang diberikan oleh para pasien.

2. Persepsi Masyarakat Terhadap *Total Quality Service* yang Diberikan.

1) Dari Perspektif Konvensional

Persepsi yang digunakan dalam melakukan penelitian didasarkan pada pendapat Robbins and Judge dalam bukunya Wibowo, yang mengatakan bahwa Persepsi adalah suatu proses yang mana individual mengorganisir dan menginterpretasikan tanggapan kesan mereka dengan maksud memberi makna pada lingkungan mereka, akan tetapi apa yang kita rasakan dapat berbeda secara substansial dari realitas objek.¹²⁶

Masyarakat yang terlibat didalam penelitian ini mengemukakan pendapatnya murni berdasarkan pengalaman yang dialaminya selama melakukan pemeriksaan di Rumah Sakit Kumala Siwi. Mereka berpendapat mengenai pelayanan yang diberikan sesuai dengan pelayanan yang diterimanya selama melakukan pemeriksaan, tanpa ada paksaan atau tekanan dari pihak lain. Salah satunya ialah pendapat dari Ibu Sundarti, dimana beliau juga menceritakan bagaimana pertama kali ia berobat di Rumah Sakit Kumala Siwi ini, beliau berpendapat bahwa saat pertama kali beliau datang ke Rumah Sakit ini untuk berobat, pendaftarannya bisa dibilang baik dan tidak rumit, karena persyaratannya sangat mudah.¹²⁷

Pendapat dari Ibu Sundarti tersebut didasarkan pada pengalaman pribadinya, saat pertama kali beliau berobat ke Rumah sakit ini.

¹²⁶ Wibowo, *Perilaku Dalam Organisasi* Edisi II, (Jakarta : RajaGrafindo Persada, 2016), 60.

¹²⁷ Wawancara langsung dengan Ibu Sundarti selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :09:33 WIB.

2) Dari Perspektif Islami

Persepsi secara etimologi diartikan sebagai tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu. Dalam pengertian lain persepsi ialah proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya.¹²⁸ Dengan kata lain bahwa persepsi merupakan tanggapan atau pendapat orang mengenai suatu hal atau fenomena. Dalam ajaran Islam kita dianjurkan untuk mengemukakan pendapat sesuai dengan ajaran rasulullah beliau dengan kerendahan hati berkata bahwa “*Antum A’lamu bi Amri Duniyakum*” yang artinya kalian lebih mengetahui urusan duniamu, berdasarkan hal ini dapat dijadikan pedoman dalam mengemukakan pendapat atau menyampaikan gagasannya, dalam hal ini ada tiga hal penting yang harus diperhatikan dalam mengemukakan pendapat sesuai dengan ajaran islam, yakni yang pertama ialah berpendapat dengan cara yang baik dan benar, artinya dalam mengemukakan pendapatnya harus dilakukan dengan sopan dan berdasarkan fakta atau pengalaman yang pernah dialaminya. Kedua, berpendapat sesuai dengan kapasitas, artinya berilah tanggapan yang sesuai apa yang diketahuinya, tanpa harus melebih-lebihkan maupun menjelek-jelekan.¹²⁹ Meminta maaf, apabila ada tanggapan yang menurut anda tidak sesuai dengan kenyataan, artinya ialah setiap orang yang berpendapat harus bisa mempertanggung jawabkan apa yang dikatakannya, atau mengoreksi kesalahan yang dilakukannya pada saat berpendapat.

Dari ketiga etika berpendapat tersebut, pada dasarnya kita dianjurkan untuk berpendapat sesuai

¹²⁸Tim Penyusus Kamus Besar Bahasa Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1989), 675.

¹²⁹M. Alvin Nur Choironi, “Etika Berpendapat Ala Rasulullah”, Februari 2016, (Islamlib), <http://islamlib.com/gagasan/etika-berpendapat-ala-rasulullah/>.

dengan nilai-nilai Al-Qur'an¹³⁰, yang termaktub dalam Surat Al-Ashr

إِلَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَاصَوْا بِالْحَقِّ
وَتَوَاصَوْا بِالصَّبْرِ

Artinya: “kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal Sholeh dan nasehat menasehati supaya mentaati kebenaran dan nasehat menasehati supaya menetapi kesabaran”¹³¹

3. Kesesuaian antara Total Quality Service yang diterima Masyarakat dengan yang diberikan pihak Rumah Sakit Kumala Siwi

a. Dari Perspektif Konvensional Kehandalan

Kehandalan yang diterapkan di Rumah Sakit Kumala Siwi ini ialah sesuai dengan filosofi Rumah Sakitnya sendiri, yakni : Pasien dan pelanggan lainnya adalah manusia yang mempunyai rasa menyukai dan tidak menyukai, sehingga kewajiban rumah sakit adalah memberikan pelayanan terbaik.¹³² Dengan filosofi tersebut, maka pihak rumah sakit memberikan pelayanan yang terbaik kepada semua pasiennya, dengan cara bersikap sopan dan santun, karena pada dasarnya manusia memiliki rasa suka maupun tidak suka, jadi rumah sakit harus memperlakukan mereka (pasien) dengan cara yang manusiawi, agar timbul rasa suka pada diri pasien saat melakukan *check up* di Rumah sakit tersebut. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa pasien, semua pasien berpendapat

¹³⁰M. Alvin Nur Choironi, “Etika Berpendapat Ala Rasulullah”, Februari 2016, (Islamlib), <http://islamlib.com/gagasan/etika-berpendapat-ala-rasulullah/>.

¹³¹Al-Qur'an terj, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2010), Surat An-Nashr, ayat:3.

¹³² Buku Profil Rumah Sakit Kumala Siwi, 3.

bahwasannya, sikap para petugas Rumah sakit saat mereka melakukan *chek up* sangat baik dan sopan dalam melayani pasiennya. Salah satunya ialah pendapat dari bapak Saiful Anwar yang mengatakan bahwa “usama seperti rumah sakit pada umumnya, baik, selayaknya petugas pada umumnya, yang ramah dan santun, sama lah seperti para petugas di rumah sakit-rumah sakit lain”.¹³³

Dari segi kehandalan, apa yang diterapkan oleh pihak Rumah Sakit sudah sesuai dengan apa yang diterima oleh pengguna jasa Rumah sakit tersebut. Kehandalan dalam hal ini meliputi kesopanan, dimana menurut Vincent Gaspersz Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, yaitu terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal, seperti operator telepon, petugas keamanan (satpam), pengemudi, staff administrasi, kasir, petugas penerima tamu, dll. Citra pelayanan dari industry jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dari perusahaan yang berada pada garis depan dalam melayani langsung pelanggan eksternal.¹³⁴

Daya Tanggap.

Daya tanggap ini merupakan kinerja dari para staff atau karyawan yang ada di Rumah Sakit Kumala Siwi ini, dimana daya tanggap yang diterapkan di Rumah Sakit Kumala Siwi ini meliputi : Kehadiran pasien dan pelanggan lain adalah kepercayaan yang diberikan kepada rumah sakit dan Meningkatkan profesionalisme staf medis, dan non-medis.¹³⁵ Jadi, dalam melakukan tugasnya, para petugas dari Rumah Sakit ini harus menggunakan prinsip profesionalisme dalam melakukan pekerjaannya. Dari sepuluh pasien yang

¹³³ Wawancara langsung dengan Bapak Saiful Anwar selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :09:05 WIB.

¹³⁴ Vincent Gaspersz, *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa : Strategi Untuk Memenangkan Persaingan Global*, 2.

¹³⁵ Buku Profil Rumah Sakit Kumala Siwi, 2-3.

berpendapat, beberapa diantaranya mengeluhkan mengenai kinerja para dokternya, yang dianggap kurang profesional, karena melakukan praktek tidak sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan. Salah satunya ialah pendapat dari ibu Sri Umi, yang mengatakan bahwa “kalau untuk perawatnya sendiri itu kinerjanya baik, namun dokternya itu terkadang datangnya tidak sesuai jadwal, misalkan jadwal prakteknya di rumah sakit itu pagi jam 09:00, datangnya itu jam 11:00, mungkin karena ada alasan tertentu atau gimana, namun saya sebagai pasien merasa kurang dengan pelayanan tersebut, karena harus menunggu lama”¹³⁶

Daya tanggap yang diberikan oleh Rumah Sakit Kumala Siwi ini dianggap kurang sesuai dengan apa yang diterapkan, dalam hal ini daya tanggap mengacu pada perbaikan dimensi kualitas, yakni Ketepatan waktu pelayanan, hal-hal yang perlu diperhatikan disini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.¹³⁷

Tidak sesuai dengan pendapat Gaspersz serta misi yang diterapkan mengenai daya tanggap, beberapa dokter yang melakukan praktek di Rumah Sakit Ini dianggap Kurang Cekatan, serta tidak konsisten dalam melakukan prakteknya (tidak tepat waktu sesuai jadway, ketika melakukakn praktek), sehingga hal ini dianggap pasien kurang efisien, karena pasien diharuskan menunggu lama.

Wujud atau Fisik

Wujud atau fisik dalam dimensi *Total Quality Service* ini, meliputi fasilitas, peralatan yang digunakan, serta tampilan fisik para pekerjaanya, dimensi wujud ini diterapkan rumah sakit Kumala Siwi berdasarkan pernyataan yang

¹³⁶ Wawancara langsung dengan Ibu Sri Umi selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin , Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :11:03 WIB.

¹³⁷ Vincent Gaspersz, *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa : Strategi Untuk Memenangkan Persaingan Global*, 2.

terdapat pada misi dari Rumah sakit tersebut, yakni Meningkatkan sarana dan prasarana, serta peralatan canggih serta Karyawan dan manajemen selalu berusaha meningkatkan ilmu dan teknologi, serta memandang pengalaman sebagai guru terbaik.¹³⁸

Hal ini sesuai dengan pendapat Gaspersz yakni fasilitas atau Kelengkapan, yaitu menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung seperti komputer untuk memproses data, dll. Variasi model pelayanan yaitu berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan, *features* dari pelayanan, dll. Serta Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk dan bentuk-bentuk lain.¹³⁹

Dalam prakteknya fasilitas yang diberikan secara keseluruhan sudah baik, sudah standar seperti rumah sakit pada umumnya, namun, ada beberapa hal yang termasuk dalam wujud ini, yang dianggap beberapa pasien kurang memadai, diantaranya ialah line pendaftaran yang dianggap kurang, karena pihak rumah sakit hanya menyediakan line pendaftaran dua saja, sedangkan pasien yang datang untuk berobat sangat banyak, sehingga pasien harus menunggu sedikit lebih lama untuk melakukan pendaftaran, pernyataan seperti ini disampaikan oleh Bapak Saiful Anwar selaku pasien rawat jalan di Rumah sakit ini.

Wujud atau fisik ini juga dikeluhkan oleh beberapa pasien terkait dengan fasilitas pendaftaran secara online, dimana pasien yang melakukan pendaftaran secara online, harus menunggu balasan dari rumah sakit sekitar tiga hingga lima jam, bahkan beberapa diantaranya harus mendaftar

¹³⁸ Buku Profil Rumah Sakit Kumala Siwi (Kudus : 2012), hlm., 2-3.

¹³⁹ Vincent Gaspersz, *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa : Strategi Untuk Memenangkan Persaingan Global*, 2.

ulang, agar mendapat balasan berupa nomor antrian, salah satu pasien yang mengeluhkan tentang fasilitas online ini diantaranya ialah ibu Sulasmi, dimana beliau berpendapat bahwa pendaftaran yang dilakukan secara langsung di Rumah Sakit lebih mudah dan membantu, namun jika mendaftar secara online balasannya sampai beberapa jam, yang dianggapnya cukup lama sekali. Jadi menurut beliau pendaftaran secara online yang diberikan dianggap masih kurang.¹⁴⁰

Jaminan

Jaminan dalam pendapat Vincent Tanggung jawab yaitu berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal.¹⁴¹

Hal ini meliputi kepercayaan yang diberikan oleh pasien kepada pihak Rumah Sakit, yang didalamnya mencakup beberapa hal (kualitas) yang diberikan rumah sakit, dalam hal ini jaminan yang diterapkan oleh pihak Rumah Sakit Kumala Siwi ini meliputi : Kehadiran pasien dan pelanggan lain adalah kepercayaan yang diberikan kepada rumah sakit. Keluhan pasien dan pelanggan lain merupakan wujud kecintaannya kepada rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan yang diharapkan. Serta, Kepedulian rumah sakit terhadap lingkungan merupakan bagian dari kepedulian terhadap kelestarian ekosistem.¹⁴²

Beberapa pasien berpendapat bahwa jaminan atau kepercayaan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan mereka, hal ini disampaikan oleh mayoritas pengguna jasa Rumah Sakit tersebut, salah satu diantaranya berpendapat bahwa “kalau

¹⁴⁰ Wawancara langsung dengan Ibu Sulasmi selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :10:55 WIB.

¹⁴¹ Vincent Gaspersz, *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa : Strategi Untuk Memenangkan Persaingan Global*, 2.

¹⁴² Buku Profil Rumah Sakit Kumala Siwi, 2-3.

menurut saya ya pelayanan disini *sae* (baik), dan sudah sesuai dengan apa yang saya diharapkan.”¹⁴³

Empati

Empati merupakan kepedulian serta perhatian yang diberikan oleh para petugas Rumah Sakit terhadap pengguna jasa rumah sakit tersebut. Menurut Vincent Gaspersz Karakteristik atau ciri tambahan (*features*) yaitu kinerja yang diharapkan atau karakteristik pelengkap.¹⁴⁴ Pada rumah sakit ini empati didasarkan pada filosofi serta misi yang diterapkan di Rumah sakit Kumala Siwi, yakni : Pasien dan pelanggan lainnya adalah manusia yang mempunyai rasa menyukai dan tidak menyukai, sehingga kewajiban rumah sakit adalah memberikan pelayanan terbaik. Berdasarkan hasil penelitian, didapat bahwa mayoritas pengguna jasa rumah sakit ini merasakan adanya sikap empati pada diri masing-masing petugas rumah sakit, diantar pendapat tersebut ialah : “kalau untuk sikap para perawat ketika sedang melakukan pemeriksaan itu baik, dokternya saat saya kontrol disini juga baik”¹⁴⁵

b. Dari Perspektif Islam

Kehandalan yang merujuk pada kehandalan pelayanan yang diberikan kepada *suctomers*, apabila ini dilakukan dengan baik, maka konsumen merasa sangat dihargai. Sebagai seorang muslim, telah ada contoh teladan yang tentunya bisa dijadikan pedoman dalam menjalankan aktifitas

¹⁴³Wawancara langsung dengan Ibu Iswati selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 04 Maret 2019, pukul :10:49 WIB.

¹⁴⁴Vincent Gaspersz, *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa : Strategi Untuk Memenangkan Persaingan Global*, 2.

¹⁴⁵ Wawancara langsung dengan Ibu Sundarti selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :09:33 WIB.

perniagaan/muamalah.¹⁴⁶ Allah SWT telah berfirman QS.Al-Ahzab ayat 21.

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ

يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا ﴿٢١﴾

Artinya “sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri tauladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah SWT”¹⁴⁷.

Di dalam hadits-hadits mulia, Rasulullah SAW telah mempraktikan dan memerintahkn supaya setiap muslim senantiasa menjaga amanah yang diberikan kepadanya. Karena profesionalitas beliau pada waktu berniaga maupun aktifitas kehidupan yang lainnya, maka beliau dipercaya oleh semua orang dan mendapat gelar Al-Amin.

Berdasarkan sisi Islam tersebut mengenai kehandalan, maka kehandalan yang diterapkan pada Rumah Sakit Kumala Siwi ini sudah sesuai dengan nilai-nilai Islami, yakni sudah sesuai dengan ajaran-ajaran nabi nabi ketika beliau melakukan perniagaan, hal ini dibuktikan dengan pendapat dari mayoritas pasien, dimana mereka beranggapan bahwa para petugas di Rumah Sakit Kumala Siwi ini memiliki kesopanan yang tinggi serta ramah dalam melakukan pelayanan.

Daya Tanggap merupakan keinginan untuk membantu konsumen dan menyediakan

¹⁴⁶ Tips Serba Serbi, “Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam”, Tips Serba Serbi (blogspot), Maret 2015, <https://tipsserbaserbi.blogspot.com/2015/03/kualitas-pelayanan-menurut-perspektif.html?m=1>.

¹⁴⁷ Al-Qur’an terj, Surat Al-Ahzab, Ayat:21.

jasa tepat waktu. Dalam islam kita harus menepati komitmen seiring dengan promosi yang dilakukan oleh perusahaan. Apabila perusahaan tidak bisa menepati komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik, maka resiko yang akan terjadi akan ditinggalkan oleh pelanggannya.¹⁴⁸ Lebih dari itu Allah SWT telah berfirman dalam QS.Al-Maidah ayat 1.

يَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ۗ أُحِلَّتْ لَكُمْ
بِهَيْمَةَ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرِ مُحِلِّي
الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ ۗ إِنَّ اللَّهَ تَحَكَّمُ مَا يُرِيدُ

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang dibacakan kepadamu (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu keetika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah SWT telah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendakinya.”¹⁴⁹

Demikian juga Allah SWT telah mengingatkan kita tentang profesionalisme dalam menunaikan pekerjaan. Allah SWT berfirman (QS.Al-Insyirah ayat 7).

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

¹⁴⁸ Tips Serba Serbi, “Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam”, Tips Serba Serbi (blogspot), Maret 2015, <https://tipsserbaserbi.blogspot.com/2015/03/kualitas-pelayanan-menurut-perspektif.html?m=1>.

¹⁴⁹ Al-Qur’an terj, Surat Al-Maidah, ayat:1.

Artinya : “maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.”¹⁵⁰

Dalam penerapannya, daya tanggap yang diterapkan di Rumah Sakit Kumala Siwi ini dianggap kurang, karena beberapa dokter dan bagian farmasi dianggap kurang cekatan dalam melakukan kinerjanya. Hal ini disampaikan oleh beberapa pasien yang merupakan pasien dari dokter yang sama, mereka mengeluhkan mengenai ketepatan waktu yang seharusnya dijadikan pedoman oleh para dokter saat bertugas. Dalam hal ketepatan waktu ini, beberapa dokter dianggap tidak profesional, karena sering datang terlambat, tidak sesuai dengan jadwal praktek yang diterapkan.

Wujud atau Bukti Fisik yang merupakan tampilan fasilitas fisik, peralatan, karyawan, dan materi komunikasi. Salah satu catatan penting bagi pelaku lembaga keuangan syariah maupun dalam instansi islami lain bahwa dalam menjalankan operasional perusahaannya harus memperhatikan sisi penampilan fisik para pengelola maupun karyawannya dalam hal berbusana yang santun, beretika, dan syar’I¹⁵¹ hal ini sebagaimana yang telah Allah SWT firmankan dalam QS Al-A’raf ayat 26.

¹⁵⁰ Al-Qur’an terj, Surat Al-Insyirah, ayat:7.

¹⁵¹ Tips Serba Serbi, “Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam”, Tips Serba Serbi (blogspot), Maret 2015, <https://tipsserbaserbi.blogspot.com/2015/03/kualitas-pelayanan-menurut-perspektif.html?m=1>.

يَبْنِيْ اٰدَمَ قَدْ اَنْزَلْنَا عَلَيْكُمْ لِبَاسًا يُورِي
 سَوَءَاتِكُمْ وَّرِيْشًا ۗ وَلِبَاسِ التَّقْوٰى ذٰلِكَ خَيْرٌ
 ذٰلِكَ مِنْ اٰيٰتِ اللّٰهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُوْنَ ﴿٦٦﴾

Artinya: “Hai anak adam , sesungguhnya kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk pehiasan. Dan pakaian taqwa itulah yang paling baik. Yang demikian itu adalah sebagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah SWT, mudah-mudahan mereka sselalu ingat.”¹⁵²

Berdasarkan dari pendapat para pasien yang datang, mereka berpendapat bahwasannya wujud atau bukti fisik, yang meliputi fasilitas ini, sudah diterapkan dengan baik di Rumah sakit Kumala Siwi ini. Hal ini dibuktikan dengan mayoritas pasien yang berpendapat bahwa fasilitas di Rumah Sakit Kumala Siwi ini sudah standar, seperti pada rumah sakit-rumah sakit besar lainnya. Namun, dari segi fasilitas online, pelayanan secara online yang diberikan oleh Rumah Sakit Kumala Siwi ini dianggap tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para pasien, dimana dalam pelayanan secara onlinenya, menurut beberapa pasien, mereka diharuskan menunggu berjam-jam untuk mendapatkan balasan yang berupa nomor antrian berobat.

Jaminan adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau

¹⁵² Al-Qur'an terj, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2010), Surat Al-A'raf, ayat:26.

kesopanan dalam membedakan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen hendaklah selalu memperhatikan etika berkomunikasi, supaya tidak melakukan manipulasi dengan kebohongan. Sehingga perusahaan tetap mendapatkan kepercayaan dari konsumen, dan yang terpenting adalah tidak melanggar syariat dalam bermuamalah. Allah SWT telah mengingatkan tentang etika berdagang sebagaimana yang termaktub dalam dalam QS. Surat Asy-Syuraa ayat 181-182.

مَا خَلَقْنَاهُمَا إِلَّا بِالْحَقِّ وَلَكِنَّ أَكْثَرَهُمْ لَا
يَعْلَمُونَ ﴿٣٦﴾ إِنَّ يَوْمَ الْفَصْلِ مِيقَاتُهُمْ أَجْمَعِينَ



Artinya: “sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu merugikan orang lain; dan timbanglah dengan timbangan yang benar.”¹⁵³

Berdasarkan hasil penelitian, jaminan yang diberikan Rumah Sakit Kumala Siwi ini sudah sesuai dengan apa yang diharapkan para pengguna jasa Rumah Sakit ini. Artinya mayoritas dari mereka sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikannya.

Empati yaitu peduli, perhatian individu yang diberikan kepada konsumen haruslah dilandasi dengan aspek keimanan dalam rangka mengikuti seruan Allah SWT untuk selalu

¹⁵³ Al-Qur'an terj, Surat Asy-Syuraa, ayat:181-182

berbuat baik kepada orang lain.¹⁵⁴ Allah SWT telah berfirman dalam QS.An-Nahl ayat 90.

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۗ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴾

Artinya : “sesungguhnya Allah SWT telah menyuruh kamu berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah SWT melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.”¹⁵⁵

Dalam prakteknya, pihak Rumah sakit Kumala siwi ini sudah menanamkan jiwa empati kepada semua petugasnya, hal ini dibuktikan dengan mayoritas pendapat dari pasien yang membenarkan bahwa semua petugas dari Rumah Sakit Kumala Siwi ini sangat membantu, ketika mereka (para pasien) mengalami kesulitan, serta sikap ramah tamah juga selalu diterapkan oleh para petugas ketika melakukan pekerjaannya, yakni melayani para pasien yang datang.

¹⁵⁴ Tips Serba Serbi, “Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam”, Tips Serba Serbi (blogspot), Maret 2015, <https://tipsserbaserbi.blogspot.com/2015/03/kualitas-pelayanan-menurut-perspektif.html?m=1>.

¹⁵⁵ Al-Qur’an terj, Surat An-Nahl, ayat:90.

4. Faktor Pendukung dan Penghambat Terkait dengan Pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Kumala Siwi

a. Faktor Pendukung

1) Dari Perspektif Konvensional

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan kepada sejumlah pasien, faktor pendukung lain, diluar faktot internal yang menyebabkan pasien lebih memilih berobat di Rumah Sakit Kumala Siwi ini ialah :

- a) Letak Rumah sakit yang strategis, hal ini disampaikan oleh salah satu pasien yang mengatakan bahwa letak Rumah Sakit ini dekat dengan lokasi tempat tinggalnya, sehingga beliau lebih memilih melakukan control di Rumah Sakit Kumala Siwi ini.¹⁵⁶
- b) Pelayanan yang diberikan sangat baik, hal ini disampaikan oleh mayoritas pasien yang berobat di Rumah sakit ini, mereka berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit sangat baik, khususnya sikap sopan santun yang dilakukan oleh para petugas Rumah Sakit kepada pasien yang datang.
- c) Sering melakukan sosialisasi kesehatan kepada masyarakat sekitar. Sesuai dengan misi yang sudah diterapkan oleh pihak Rumah Sakit, bahwasannya Rumah Sakit Kumala Siwi ini juga Menyelenggarakan penyuluhan bagi setiap pasien, keluarga pasien, dan masyarakat.¹⁵⁷ Hal ini dilakukan agar masyarakat sadar bahwa kesehatan baik dari dalam diri sendiri maupun kesehatan lingkungan itu sangat penting. Hal ini disetujui oleh salah satu

¹⁵⁶ Wawancara langsung dengan Ibu Sundarti selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :09:33 WIB.

¹⁵⁷ Buku Profil Rumah Sakit Kumala Siwi, 2-3

pasien, yang mengatakan bahwa pihak Rumah Sakit sering mengingatkan para pasiennya untuk senantiasa hidup sehat.¹⁵⁸

2) Dari perspektif Islami

Pelayanan dalam islam sendiri disebut juga dengan *Khitmah*. Rasulullah saw bersabda : “*seorang imam (pemimpin) adalah pemelihara dan pengatur urusan (rakyat), ia akan diminta pertanggungjawaban atas urusan rakyatnya*” (HR. Bukhari dan Muslim). Rasulullah mengatakan “*saidul kaum khadimuhum*”, pengurus itu adalah pelayan masyarakat. Atau, dalam makna yang luas berarti perusahaan dalam bisnis apapun apalagi bisnis yang terkait dengan pelayanan , harus benar-benar mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada *costumer*. Karena pelayanan (*khitmah*) adalah salah satu bagian penting dalam muamalah yang islami.¹⁵⁹

Dalam kaitannya dengan faktor pendukung dalam hal pelayanan Rasulullah SAW bersabda “sebaik-baik kalian adalah orang yang diharapkan kebaikannya dan sedangkan keburukannya terjaga” (H.R. Tirmidzi). Syariat Islam menilai bahwa perbuatan atau pelayanan terbaik seseorang kepada orang lain pada hakikatnya ia adalah berbuat baik untuk dirinya sendiri¹⁶⁰, sebagaimana firman Allah SWT dalam Qur’an Surat Al-Isra’ ayat 7 :

Artinya : “jika kamu berbuat baik, (berarti) kamu berbuat bagi diri sendiri.”

¹⁵⁸ Wawancara langsung dengan Ibu Siswanti selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :10:02 WIB.

¹⁵⁹ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (life and general) : Konsep dan Sistem Operasional*, (Jakarta : Gema Insani Press, 2004), 746.

¹⁶⁰ Ridlwan, “Pelayanan Publik Menurut Islam”, *Tribun News.com*, 06 November 2015, <http://aceh.tribunnews.com/2015/11/06/pelayanan-publik-menurut-islam>.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dijelaskan bahwa faktor pendukung dalam hal pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Kumala Siwi ini sudah dikatakan sesuai dengan syariat-syariat Islam, karena pada dasarnya hal-hal yang menjadi faktor pendukung ini bergerak dalam hal kebaikan semua masyarakat, seperti halnya mengingatkan pasien untuk tetap menjaga kesehatan serta kebersihan lingkungan

b. Faktor Penghambat

1) Dari Perspektif Konvensional

Sesuai dengan data yang dianalisis terkait dengan hal-hal yang menjadi penyebab penghambatnya suatu proses layanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Kumala Siwi ini ialah : Rumah Sakit yang tergolong baru. Dengan predikat ‘baru’ yang disandangnya tersebutlah yang menyebabkan masyarakat pasien masih mengeluhkan pelayanan yang diberikan, khususnya dari segi pelayanan secara online, yang mana beberapa pasien diharuskan untuk menunggu beberapa jam saat melakukan pendaftaran secara online¹⁶¹, hal ini disebabkan karena sistem pelayanan secara online yang diberlakukan oleh Rumah Sakit ini masih dikatakan belum maksimum, atau masih dalam proses peninjauan (artinya pihak Rumah Sakit masih berusaha memperbaiki pelayanan secara online ini), sehingga kendala yang dihadapi oleh pihak Rumah Sakit dalam merespon pelayanan secara online ini masih tergolong dalam proses penanganan. Seperti yang sudah tercantum dalam misi yang diterapkannya bahwasannya pihak Rumah Sakit akan terus meningkatkan fasilitas sarana

¹⁶¹ Wawancara langsung dengan Ibu Sulasmi selaku Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kumala Siwi, pada Hari Senin, Tanggal : 11 Maret 2019, pukul :10:55 WIB.

prasarana¹⁶², agar dapat menunjang pelayanan yang diberikan kepada para pasiennya.

2) Dari perspektif Islami

Penghambat dalam Islam sendiri disamakan dengan menahan sesuatu agar tidak dilakukan. Dalam hadits Riwayat Bukhari dan Muslim disebutkan bahwa “menahan hak orang lain atau penuaian kewajiban (bagi yang mampu) termasuk kejahatan.” (HR. Bukhari no. 2400 dan Muslim no. 1564.¹⁶³ Artinya : apapun yang menjadi penghambat dalam melakukan suatu hal, baik itu pelayanan termasuk dalam kategori kejahatan, yang mana hal tersebut tidak diperbolehkan atau tidak dianjurkan dalam ajaran Islam.

Karena penghambat pelayanan dari Rumah Sakit Kumala Siwi ini bukan berasal dari pihak rumah sakitnya, melainkan dari segi penilaian dari pemerintah mengenai tipe Rumah Sakit tersebut, jadi pihak Rumah Sakit hanya perlu meningkatkan lagi Kualitas pelayanannya agar tipe yang diberikan oleh pemerintah bisa meningkat menjadi lebih baik.

¹⁶² Buku Profil Rumah Sakit Kumala Siwi, 2-3.

¹⁶³ From dalam Islam, “Hukum Dalam Islam Menahan Hak Orang Lain”, Dalam Islam.com, diunduh pada 03 Mei 2019, pukul : 09:30 wib, <https://dalamislam.com/hukum-islam/hukum-dalam-islam-menahan-hak-orang-lain>.