

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan salah satu modal pembangunan. Dengan memiliki kesehatan yang baik, masyarakat dapat bekerja, anak-anak dapat berkonsentrasi dalam belajar, sehingga akan dihasilkan produktivitas yang baik pula. Oleh karena itu kesehatan dapat menjadi tolak ukur kesejahteraan masyarakat.

Rumah Sakit Umum Daerah merupakan lembaga milik pemerintah yang memberikan pelayanan umum di bidang kesehatan di tingkat Kota/Kabupaten. Keberadaan Rumah Sakit Umum Daerah menjadi sangat penting karena kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia. Rumah Sakit Umum Daerah dapat menjadi pilihan bagi masyarakat luas karena mahalnnya biaya pelayanan dan perawatan medis yang ditawarkan oleh Rumah Sakit Swasta.

Namun murahnnya biaya pelayanan dan perawatan medis pada Rumah Sakit Umum Daerah ternyata tidak diimbangi dengan kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada masyarakat. Seperti terjadi pada Rumah Sakit Umum Daerah Soewondo Kabupaten Pati Provinsi Jawa Tengah yang menjadi sorotan DPRD Pati karena banyaknya keluhan dari masyarakat tentang komunikasi antara pihak rumah sakit dengan pasien yang dinilai kurang baik, terkait laporan medis yang tidak disampaikan secara terbuka. Padahal sebagai

sebuah organisasi yang memberikan layanan jasa, harus memperhatikan kualitas pelayanannya agar tercipta citra baik dalam masyarakat. Hal ini tentu Humas sebagai fungsi manajemen memiliki peran penting dalam membangun persepsi masyarakat dengan menciptakan pemahaman baik dari internal maupun eksternal.

(<http://pasfnpati.com/radio/index.php/1742-dprd-pati-sorotipelayanan-rsud-raa-soewondo/>). Diakses tanggal 1 Februari 2017 pukul 14.58 WIB

Bentuk dari minimnya pelayanan RSUD RAA Soewondo Pati juga dirasakan oleh pasien patah tulang iga akibat kecelakaan tunggal yang dirawat di ruang Wijaya Kusuma III RSUD RAA Soewondo Pati menggunakan BPJS, keluarganya kecewa dengan pelayanan oknum salah satu perawat yang ada di ruang tersebut karena tidak diberikan informasi yang selengkap-lengkapnyanya perihal prosedur tindakan operasi apabila menggunakan jaminan BPJS. Kurangnya pelayanan dari pegawai ini tentu menjadi salah satu tanggung jawab bagi departemen kehumasan sebagai fungsi manajemen yang membantu membangun dan menjaga hubungan baik antara organisasi dan publiknya agar tercipta citra yang positif. Selain itu, Humas juga turut berperan untuk membangun semangat kerja karyawan agar tercipta kualitas pelayanan yang semakin baik sesuai dengan tujuan dari organisasi.

(<http://suaraindonesia-news.com/pasien-bpjs-kecewa-dengan-layanan-rsud-soewondo-pati/>). Diakses tanggal 31 Januari 2017 pukul 16.12 WIB

Kualitas pelayanan yang buruk ditunjukkan pula dengan adanya Sumber Daya Manusia yang kurang profesional. Pasien yang datang ke RSUD RAA Soewondo Pati kerap kali dikecewakan dengan pelayanan administrasi yang buruk hingga dokter visit yang selalu datang terlambat, sehingga pasien yang datang kerap kali menunggu kedatangan dokter hingga berjam-jam. Selain itu kondisi lingkungan di RSUD RAA Soewondo Pati dinilai kurang bersih atau seperti kurang adanya pemeliharaan pada fasilitas-fasilitas pendukung kesehatan seperti alat-alat kesehatan dan ruang rawat inap. Hal ini tentu sudah menjadi tugas bagi Humas untuk melakukan pembinaan kepada internal perusahaan untuk bersama-sama menciptakan tujuan perusahaan. Disisi lain Humas juga berperan untuk menjembatani antara organisasi dan publiknya, dengan mengatur arus informasi, mengidentifikasi opini dan persepsi masyarakat. Humas sangat berperan untuk mengelola persepsi masyarakat tersebut agar kembali ke arah yang positif.

(<http://harianpati.com/duh-lagi-lagi-layanan-rsud-soewondo-disoal/>). Diakses tanggal 1 Februari 2017 pukul 22.47 WIB

Pelayanan yang lambat seperti sudah melekat pada RSUD Soewondo Pati. Kasus lain yaitu saat seorang calon pasien RSUD Soewondo Pati ditelantarkan diluar ruangan UGD dikarenakan pasien tersebut tidak memiliki kartu jaminan kesehatan BPJS dan disarankan untuk melakukan registrasi terlebih dahulu. Namun bukannya ditangani dengan cepat, pasien tersebut justru ditelantarkan diluar ruangan. Keluarganya akhirnya memindahkan

pasien ke Rumah Sakit Swasta Mitra Bangsa untuk diberikan pertolongan. (<http://onlinebuser.com/1019-2/>). Diaskes 1 Februari 2017 pukul 14.58 WIB

Kualitas pelayanan RSUD Soewondo Pati kurang memperhatikan keselamatan pasien hingga mengakibatkan hilangnya nyawa. Kurangnya pelayanan petugas ruang ICU, seorang pasien gagal ginjal meninggal dunia dikarenakan telat diberikan transfusi darah. Alasannya RSUD RAA Soewondo Pati kehabisan kantong darah yang sesuai, namun saat pihak keluarga bertindak cepat mendapatkan donor darah, bukannya cepat ditangani justru diulur-ulur hingga akhirnya pasien tidak dapat tertolong lagi.

(<http://www.kabar-investigasi.com/2016/07/kurangnya-pelayanan-rsud-soewondo.html>). Diaskes tanggal 1 Februari 2017 pukul 15.29 WIB

Pemerintah sendiri telah mengatur dalam peraturan perundang-undangan UU Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit Pasal 29, pemerintah mewajibkan rumah sakit baik milik pemerintah dan swasta untuk selalu mengutamakan pelayanan baik masyarakat mampu maupun miskin.

UU Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit Pasal 29 Ayat 1 (a-g) antara lain:

- 1) Setiap Rumah Sakit mempunyai kewajiban:
 - a. Memberikan informasi yang benar tentang pelayanan Rumah Sakit kepada masyarakat
 - b. Memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit

- c. Memberikan pelayanan gawat darurat kepada pasien sesuai dengan kemampuan pelayanannya
- d. Berperan aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan pada bencana, sesuai dengan kemampuan pelayanannya
- e. Menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat tidak mampu atau miskin
- f. Melaksanakan fungsi sosial antara lain dengan memberikan fasilitas pelayanan pasien tidak mampu/miskin, pelayanan gawat darurat tanpa uang muka, ambulan gratis, pelayanan korban bencana dan kejadian luar biasa, atau bakti sosial bagi misi kemanusiaan.
- g. Membuat, melaksanakan, dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit sebagai acuan dalam melayani pasien.

(www.depkes.go.id). Diakses tanggal 1 Februari 2017 pukul 23.40 WIB

Jika melihat potongan UU No 44 Tahun 2009 Pasal 29 diatas, RSUD Soewondo Pati telah terbukti melanggar pasal tersebut. Antara lain kurangnya kualitas pelayanan, SDM yang tidak professional dan fasilitas rumah sakit yang kurang memadai. Hal ini tentu perlu tindakan lebih lanjut dari instansi pemerintah terkait ditingkat kabupaten seperti Dinas Kesehatan dan Pemerintah Kabupaten Pati, agar selanjutnya masyarakat bisa lebih nyaman untuk menikmati layanan kesehatan.

Salah satu faktor yang dapat dikatakan memiliki pengaruh signifikan bagi suatu organisasi dalam menciptakan, menjaga, memelihara dan meningkatkan citranya adalah dengan pelayanan prima dan menjalin hubungan

baik dengan pelanggan (*Customer Relations*). Dalam kegiatannya, *Customer Relations* merupakan bagian penting dalam fungsi *Public Relations* di suatu perusahaan. Dimana tugas seorang *Public Relations Officer* adalah membina hubungan yang baik dengan publiknya untuk mencapai tujuan perusahaan. Menyadari bahwa pelanggan itu penting bagi kelangsungan hidup perusahaan dan mereka mempunyai hak yang harus dipenuhi dalam menghadapi keluhan yang diajukan oleh Customer.

Keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pasien dan juga kasus-kasus yang terjadi, tentunya akan mempengaruhi opini publik akan citra RSUD RAA Soewondo Pati. Rumah Sakit Umum Daerah yang seharusnya dapat dijadikan alternative untuk berobat dengan biaya yang terjangkau harusnya bisa memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Sebagai *Public Relations* tentunya hal ini menjadi suatu yang perlu untuk didalami karena berkaitan langsung dengan reputasi perusahaan itu sendiri di mata masyarakat. Tidak mudah mengembalikan citra suatu perusahaan setelah terjadi kasus yang menimpa RSUD RAA Soewondo Pati, dibutuhkan peran *Public Relations* dalam membentuk citra positif itu kembali.

Rumah sakit merupakan salah satu penyedia layanan jasa kesehatan masyarakat yang seharusnya memperhatikan kualitas pelayanan yang menjadi elemen penting dari rumah sakit karena citra akan terbentuk melalui kualitas pelayanan. Citra adalah kesan yang timbul karena adanya pemahaman akan suatu kenyataan (Kasali, 2003:30). Pemahaman itu sendiri sesuai dengan kenyataan karena semata-mata terbentuk dari pengalaman. Peran PR sangat

dibutuhkan demi terwujudnya citra positif dan tidak menimbulkan kesalahpahaman antara instansi/perusahaan dengan masyarakatnya. Perhatian PR terhadap penegakan citra berkaitan erat dengan persepsi, sikap (pendirian), dan opini orang perseorangan dalam kelompok stakeholder (Kasali, 2003:30). Stakeholder adalah kelompok yang berada di dalam maupun diluar perusahaan, yang mempunyai andil dalam menentukan keberhasilan perusahaan.

Katz (1994:67-68) berpendapat, citra adalah bagaimana pihak lain memandang sebuah perusahaan, seseorang, suatu komite, atau suatu aktivitas. Setiap perusahaan mempunyai citra. Setiap perusahaan mempunyai citra sebanyak jumlah orang yang memandangnya. Berbagai citra perusahaan datang dari pelanggan perusahaan, pelanggan potensial, bankir, staf perusahaan, pesaing, distributor, pemasok, asosiasi dagang dan gerakan pelanggan di sektor perdagangan yang mempunyai pandangan terhadap perusahaan (dalam Soemirat dan Ardianto, 2003:113). Setiap organisasi tentunya menginginkan citra yang positif di mata khalayaknya, dan untuk mendapatkan citra yang baik tidaklah hal yang mudah. Peran Humas sangat dibutuhkan demi terwujudnya citra yang positif serta kesepahaman antara niat baik (*good will*) perusahaan dengan respon khalayaknya.

RSUD RAA Soewondo Pati adalah salah satu instansi pemerintah yang bergerak di layanan kesehatan masyarakat. Namun semakin buruknya kualitas pelayanan, membuat pasien dan masyarakat sering memberikan citra negatif. Untuk itu peneliti ingin mengungkapkan bagaimana persepsi

masyarakat terhadap kualitas pelayanan RSUD RAA Soewondo di Kabupaten Pati.

1.2 Rumusan Masalah

Rumah Sakit merupakan sebuah instansi yang bergerak pada pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara komersial. Didalamnya tenaga medis (dokter umum maupun spesialis), tenaga non medis (staff atau karyawan managerial) dan paramedis (bidan, perawat, teknisi ambulan) saling bekerja sama dalam memberikan pelayanan kepada pasiennya. Hal ini sebuah Rumah Sakit dinilai memiliki kualitas yang baik diukur dari bagaimana pelayanan SDM dan fasilitas yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan.

RSUD RAA Soewondo Pati merupakan salah rumah sakit milik pemerintah daerah yang ada di Kabupaten Pati Jawa Tengah yang akhir-akhir sedang menjadi sorotan karena kualitas pelayanannya yang semakin buruk, diantaranya kasus penelantaran pasien, pegawai yang kurang ramah, dan fasilitas rumah sakit yang kurang memadai.

Kepuasan pasien dalam hal pelayanan merupakan suatu hal yang harus diutamakan untuk menjaga kepercayaan pasien terhadap RSUD RAA Soewondo Pati itu sendiri. Hal ini karena berhubungan dengan tujuan *Public Relations* yang berupaya menciptakan citra positif di mata pasien, yakni memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pasien sekaligus menumbuhkan rasa aman dan adanya loyalitas yang tinggi terhadap RSUD Soewondo Pati. *Public Relations* dalam hal ini sangat berperan dalam mempertahankan dan

meningkatkan citra positif instansi manakala suatu instansi mendapatkan isu atau kasus yang memberikan efek negatif terhadap citra sebuah instansi tersebut. Karena apabila isu atau kasus tidak dikelola dengan baik akan berdampak buruk bagi masyarakat terutama media karena media merupakan salah satu informasi publik yang selalu *up to date* mengenai isu atau krisis yang terjadi dalam suatu instansi.

Beberapa kasus yang dialami RSUD RAA Soewondo Pati terkait dengan kualitas pelayanannya yang buruk akhir-akhir ini, tentu menjadi sorotan bagi masyarakat dan pemerintah. Dari kasus-kasus tersebut juga akan memberikan anggapan dan penilaian buruk masyarakat terhadap pelayanan RSUD RAA Soewondo Pati. RSUD yang diharapkan masyarakat dapat melayani dengan baik tetapi tidak melaksanakan tugas dengan baik sehingga menimbulkan masalah yang penyelesaiannya tidak jelas, tentu akan memberikan penilaian yang buruk karena dianggap kurang optimal dan bertanggung jawab dalam melayani pasien. Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui sejauh mana “Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan RSUD Soewondo di Kabupaten Pati?”

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan RSUD RAA Soewondo di Kabupaten Pati.

1.4 Signifikansi Penelitian

a. Signifikansi Akademis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi kajian teori mengenai strategi meningkatkan citra suatu instansi sebagai salah satu fungsi Public Relations, yaitu tentang Teori Persepsi dan Teori Kualitas Pelayanan.

b. Signifikansi Praktis

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan RSUD RAA Soewondo Pati sebagai objek penelitian, setelah mengetahui bagaimana persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan RSUD RAA Soewondo Pati nantinya dapat mengimplementasikan cara untuk meningkatkan citra instansi melalui strategi *Public Relations*

c. Signifikansi Sosial

Secara sosial penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi masyarakat Kota Pati tentang kualitas pelayanan RSUD RAA Soewondo Pati dan agar masyarakat dapat menentukan sikapnya dalam memilih pelayanan pada Rumah Sakit di Kabupaten Pati.

1.5 Kerangka Teori

Persepsi publik memiliki kaitan yang erat dengan tugas seorang *Public Relations* RSUD RAA Soewondo Pati dalam hal menanggapi beberapa krisis yang terjadi belakangan ini. Dengan adanya persepsi publik suatu instansi atau perusahaan akan mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dalam sebuah instansi seperti rumah sakit, pelayanan yang memuaskan akan membuat pasien yang ada di dalamnya merasa nyaman dan merekomendasikannya kepada orang lain.

Persepsi adalah proses dimana kita menafsirkan dan mengorganisasikan pada stimulus dalam lingkungan (Atkinson dan Hilgrad, 1991:201). Persepsi sebagai sebuah proses dimana seorang melakukan seleksi, mengorganisasi, dan menginterpretasi informasi-informasi yang masuk ke dalam pikirannya menjadi sebuah gambar besar yang memiliki arti. Persepsi itulah yang akan membentuk sebuah citra suatu instansi atau perusahaan (Kotler dalam Wasesa, 2005:130). Terdapat 3 proses seleksi ketika seseorang mempersepsikan sesuatu yaitu :

1. *Selective Attention*, dimana seseorang akan mempersepsikan sesuatu berdasarkan perhatiannya
2. *Selective Distortion*, kecenderungan seseorang untuk memilah-milah informasi berdasarkan kepentingan pribadinya dan menerjemahkan informasi berdasarkan pola pikir sebelumnya yang berkaitan dengan informasi tersebut.

3. *Selective Retention*, dimana seseorang akan mudah mengingat informasi yang dilakukan secara berulang-ulang. (Kotler dalam Wasesa, 2005:14)

Sedangkan persepsi menurut Kasali (2003:23) dalam Manajemen Public Relations menjelaskan juga bahwa persepsi adalah proses pemberian arti terhadap lingkungan oleh seorang individu. Akar dari opini sebenarnya tak lain adalah persepsi. Persepsi ditentukan oleh faktor-faktor sebagai berikut :

1. Latar belakang budaya
2. Pengalaman masa lalu
3. Nilai-nilai yang dianut
4. Berita-berita yang berkembang

Faktor-faktor tersebut akan memberikan pengaruh besar terhadap persepsi seseorang. Apabila seseorang berhadapan dengan suatu hal tertentu, orang akan cenderung mencocokkan dengan hal yang mereka sudah tahu sebelumnya. Hal inilah yang membuat persepsi berbeda dari setiap individu. Dari teori di atas dapat kita ketahui persepsi yang terbentuk di masyarakat merupakan salah satu faktor penting dalam pembentukan citra dan menentukan perkembangan instansi atau perusahaan. Persepsi yang muncul dibenak masyarakat sangat mempengaruhi baik buruknya citra perusahaan. Persepsi positif akan membentuk citra positif pula mengenai suatu instansi tersebut serta memberikan kemajuan untuk instansi. Namun sebaliknya, persepsi negative akan memberikan dampak buruk terhadap suatu instansi. Banyak hal yang mendukung seseorang untuk membentuk persepsi, dalam hal

ini adalah bagaimana persepsi masyarakat setelah mengetahui beberapa kasus dan keluhan-keluhan masyarakat yang beredar di media massa.

Dari teori di atas dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh RSUD RAA Soewondo Pati akan mempengaruhi persepsi di benak masyarakat. Dari kasus-kasus yang terjadi pada RSUD RAA Soewondo Pati yang sebagian disebabkan oleh kelalaian pihak internal, hal ini tentu secara tidak langsung mencerminkan pelayanan yang kurang maksimal dari pihak Rumah Sakit. Pelayanan adalah suatu tindakan seseorang terhadap seseorang melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku pada produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan harapan orang yang dilayani (Kotler, 1994:36). Dalam setiap instansi atau perusahaan yang memiliki bagian bidang pelayanan tertentu harus memperhatikan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pelanggan agar dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam menyelenggarakan layanan, baik kepada pelanggan internal maupun eksternal, pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan konsumen (*Consumer Satisfaction*) atau kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) (Barata, 2003:14).

Menurut Parasuratman et.al dan Zeithmal yang dikutip Philip Kotler (2000:440) lima dimensi utama sebagai penentu kualitas pelayanan, diantaranya :

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Yaitu kenyataan yang berhubungan dengan penampilan fisik gedung, ruang office lobby, tersedia tempat parkir yang layak, kebersihan, kerapian, aman dan kenyamanan di lingkungan perusahaan dipelihara secara baik.

2. Keandalan (*Reliability*)

Yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. Jaminan (*Assurance*)

Yaitu mencakup pengetahuan, kemajuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.

(good product knowledge) yang ditawarkan dengan baik, keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan jaminan pelayanan yang terbaik.

5. Empati (*Empathy*)

Yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Menurut (Tjiptono, 2004:132) penyampaian layanan tau jasa harus tepat waktu, akurat, dengan perhatian dan keramahan. Semua ini penting, karena jasa tidak terwujud fisik (*intangible*), sangat variatif (*variable*), dan tidak terpisahkan antara produksi dan konsumsi (*inseparable*). Atribut-atribut pelayanan pelanggan ini dirangkum dalam akronim COMFORT, yaitu:

1. Kepedulian (*caring*)
2. Suka memperhatikan (*observant*)
3. Hati-hati atau cermat (*mindful*)
4. Ramah (*friendly*)
5. Bersedia membantu (*obliging*)
6. Bertanggung jawab (*responsible*)
7. Bijaksana (*tactful*)

Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan (Barata, 2003:27). Melalui pelayanan prima akan melahirkan kedekatan antara pihak rumah sakit dengan pasien sehingga pasien merasa nyaman dan puas karena kebutuhan mereka terpenuhi. Tujuan yang ingin dicapai dari pelayanan prima yang ada di perusahaan adalah :

1. Dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya

2. Tetap menjaga agar konsumen merasa diperhatikan segala kebutuhan dan keinginannya
3. Upaya mempertahankan konsumen agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut

Setiap pelayanan jasa yang dilakukan tentunya akan ditanggapi berbeda-beda oleh masing-masing pasien. Pelayanan bersifat obyektif karena menyangkut orang banyak dengan kepentingan yang berbeda-beda. Tidak jarang pada akhirnya muncul keluhan-keluhan atas ketidakpuasan oleh pelayanan yang diberikan. RSUD RAA Soewondo Pati sendiri terjadi beberapa kasus, antara lain pegawai yang tidak ramah, dokter visit yang selalu terlambat datang, hingga hilangnya nyawa karena ketidaksiapan petugas rumah sakit. Kasus-kasus bahkan menjadi perhatian oleh anggota perwakilan daerah, hal ini tanpa disadari akan memunculkan opini dan keluhan terus menerus dari pasien hingga masyarakat luas (isu). Disini peran seorang Humas sangat dibutuhkan dalam fungsinya sebagai isu management crisis, pengolahan isu dan krisis sangat penting karena isu krisis tersebut nantinya akan berakibat buruk pada citra jika tidak diatasi dengan cermat. Sedangkan akan menjadi satu nilai plus untuk menaikkan citra bagi instansi ketika Humas dapat menyelesaikan isu krisis dengan cara tepat.

Aspek-aspek pelayanan inilah yang nantinya mempengaruhi persepsi masyarakat, karena mereka sendiri yang merasakan langsung bagaimana kinerja RSUD RAA Soewondo Pati sebagai sebuah Badan Layanan Umum (BLU). Peran Humas RSUD disini ialah memantau dan mengamati

bagaimana pelayanan sampai ke konsumen dengan benar sesuai pada aturan yang sebenarnya. Upaya pelaksanaan pelayanan prima berkaitan erat dengan pengembangan komunikasi yang efektif ke dalam dan ke luar organisasi. Dengan demikian untuk mengembangkan budaya layanan prima didalam suatu instansi, maka *Public Relations* dapat digunakan sebagai instrument yang paling efektif untuk memotivasi atau mengubah opini orang-orang atau para pegawai (Barata, 2003:201).

1.6 Definisi Konseptual

Persepsi menurut Kotler dalam Wasesa (2005:13) adalah sebuah proses dimana seorang melakukan seleksi, mengorganisasi, dan menginterpretasi informasi-informasi yang masuk ke dalam pikirannya menjadi sebuah gambar besar yang memiliki arti. Persepsi masyarakat mengenai pelayanan RSUD RAA Soewondo Pati inilah yang nantinya menjadi akar dari opini. Dari opini itulah nanti muncul sebuah kesan yang akan menjadi pencitraan Rumah Sakit di mata publiknya.

1.7 Definisi Operasional

Untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap pelayanan RSUD RAA Soewondo Pati merupakan proses pemberian arti terhadap lingkungan oleh seseorang atau individu yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalaman mereka dalam menggunakan jasa pelayanan RSUD RAA Soewondo Pati. Berikut indikator pelayanan RSUD RAA Soewondo Pati :

1. Bukti langsung (*Tangible*)

Tangible merupakan kenyataan yang berhubungan dengan fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan dalam upaya kepuasan pasien.

Tolak ukur Tangibles adalah:

- a. Kebersihan dan kenyamanan lingkungan RSUD RAA Soewondo Pati
- b. Kelengkapan fasilitas yang disediakan oleh rumah sakit
- c. Tempat parkir yang memadai

2. Keandalan (*Reliability*)

Reliability merupakan kemampuan karyawan RSUD RAA Soewondo Pati dalam memberikan pelayanan terhadap pasien.

Tolak ukur dari Reliability:

- a. Prosedur pelayanan rawat inap di RSUD RAA Soewondo Pati mudah dan tidak berbelit-belit
- b. Tingkat kedisiplinan perawat sesuai dengan jadwal yang telah disediakan
- c. Pelaksanaan pemeriksaan dokter yang sesuai dan tepat waktu.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness merupakan kemampuan karyawan RSUD RAA Soewondo Pati untuk melayani pasien dengan cepat dan tanggap sesuai dengan apa yang diinginkan pasien.

Tolak ukur Responsiveness:

- a. Kecepatan perawat dan dokter dalam memberikan informasi kepada pasien jelas dan mudah dimengerti

- b. Kesigapan para karyawan RSUD RAA Soewondo Pati dalam menangani pasien
- c. Kesigapan perawat dalam memberikan apa yang dibutuhkan pasien selama dirawat

4. Jaminan (*Assurance*)

Assurance merupakan kemampuan karyawan RSUD RAA Soewondo Pati dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pasien melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai pasien.

Tolak ukur Assurance:

- a. Penguasaan informasi para karyawan mengenai berbagai hal yang berhubungan dengan RSUD RAA Soewondo Pati
- b. Kesabaran pihak rumah sakit dalam menanganikeluhan-keluhan yang disampaikan oleh pasien.
- c. Kesopanan dan keramahan para karyawan RSUD RAA Soewondo Pati dalam menangani pasien
- d. Ketrampilan dokter dan para karyawan dalam menangani pasien.

5. Empati (*Empathy*)

Empathy merupakan kemampuan karyawan RSUD RAA Soewondo Pati dalam memberikan perhatian yang bersifat pribadi dan memahami apa yang dibutuhkan pasien.

Tolak ukur Empathy:

- a. Perhatian secara personal perawat RSUD RAA Soewondo Pati dalam menangani pasien sehingga pasien merasa dihargai

- b. Kepedulian dokter dalam membantu dan memahami apa yang dibutuhkan pasien dengan memantau perkembangan pasien
- c. Kepedulian perawat dalam menangani keluhan yang disampaikan oleh pasien
- d. Kemampuan dalam hal penyampaian pesan secara halus dan mudah dimengerti.

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian deskriptif untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat riset dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu, yaitu Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan RSUD RAA Soewondo di Kabupaten Pati. Penelitian menggunakan kuesioner sebagai instrument pengumpulan data (Sugiyono, 2009:8).

1.8.2 Populasi

Populasi yaitu keseluruhan obyek dan fenomena yang diteliti, atau keseluruhan unit atau individu dalam lingkup yang ingin diteliti.

- Populasi dalam penelitian ini adalah pasien di RSUD RAA Soewondo Pati
- Sedangkan populasi sasarannya adalah pasien yang sedang menggunakan jasa pelayanan RSUD RAA Soewondo Pati.

1.8.3 Sampel

Tabel 1.1

Data jumlah pasien rawat inap (tempat tidur) RSUD RAA Soewondo Pati

No.	Nama Ruang	Jumlah Pasien
1	Anggrek	32
2	Bougenville	24
3	Cempaka	26
4	Dahlia	26
5	Edelweiss	24
6	Flamboyant	18
7	Cattleya	16
8	Teratai 2 & 3	16
9	Teratai 4	18
10	Melati	18
11	Gading	44
12	WK1	13
13	WK2	12
14	WK3	16
15	WK4	14
JUMLAH		317

Sumber : (Data jumlah rawat inap RSUD RAA Soewondo Pati tanggal

21 Maret 2016)

Menurut Sugiyono (2012:81) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menurut Ruslan (2003:147), penelitian deskriptif yaitu sekurang-kurangnya 100 sampel atau 10% dari populasi. Sampling penelitian ini menggunakan data jumlah rawat inap pasien seluruh RSUD RAA Soewondo Pati bulan Desember 2016

- Klas VIP : 74 pasien
- Klas 1 : 67 pasien
- Klas 2 : 73 pasien
- Klas 3 : 286 pasien
- Non Klas : 40 pasien

(Sumber : data rekab medik RSUD RAA Soewondo Pati Mei 2017)

Berdasarkan teori tersebut, dan penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif maka besaran sampel yang diambil adalah 10% dari kelas VIP, Klas 1, Klas 2, Klas 3 dan Non klas, dengan asumsi karena kelas ini berhak mendapat pelayanan yang sesuai dengan biaya yang mereka keluarkan.

Total sampling :

- VIP : 74 pasien = 7,4 = 7 pasien
- Klas 1 : 67 pasien = 6,7 = 7 pasien
- Klas 2 : 73 pasien = 7,3 = 7 pasien
- Klas 3 : 286 pasien = 28,6 = 29 pasien
- Non Klas : 40 pasien = 4 = 4 pasien

Total sampling adalah 54 pasien

1.8.4 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Non Probability Sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. (Ruslan, 2008: 156).

Teknik Non Probability Sampling yang dipakai adalah Purposive Sampling yaitu pemilihan sampel berdasarkan pada karakteristik tertentu yang dianggap mempunyai sangkut pautnya dengan karakteristik populasi.

1.8.5 Jenis dan Sumber Data

- Data Primer

Data primer adalah data utama dari hasil survey langsung ke lapangan melalui sistem interview dengan menggunakan teknik kuesioner kepada responden yang telah ditentukan. Data primer berasal dari jawaban para responden terhadap pertanyaan yang ada dalam kuesioner.

- **Data Sekunder**

Data sekunder yaitu data pendukung atau penunjang bagi data primer yang diperoleh langsung dari studi pustaka atau referensi lainnya. Dalam penulisan tugas akhir ini penulis mendapatkan data dari pihak RSUD RAA Soewondo, data dari buku yang berkaitan dengan penelitian penulis dan dari internet yang berhubungan dengan materi.

1.8.6 Alat dan Teknik Pengumpulan Data

a. Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yaitu berupa daftar pertanyaan yang ditujukan kepada responden untuk memperoleh jawaban

b. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara memberikan kuesioner kepada responden. Peneliti juga mendampingi responden dalam pengisian kuesioner agar jika responden kurang jelas dengan pertanyaan yang diajukan, peneliti dapat memandu responden.

1.8.7 Pengolahan Data

Tahap-tahap yang ditempuh dalam pengolahan data ini adalah sebagai berikut:

a. Editing

Yaitu kegiatan memeriksa dan meneliti kembali semua jawaban dari responden berdasarkan daftar pertanyaan untuk mengetahui kelengkapan jawaban

b. Coding

Yaitu mengklarifikasi jawaban menurut jenisnya kedalam suatu struktur dengan menandai masing-masing jawaban dengan kode tertentu

c. Scoring

Yaitu mengklarifikasi jawaban responden dengan membaginya kedalam beberapa kategori kelas melalui pemberian skor untuk setiap jawaban.

d. Tabulasi

Yaitu menyajikan data yang diperoleh dari hasil penelitian dalam bentuk diagram.

1.8.8 Analisis Data

Menggunakan metode kuantitatif deskriptif yaitu menganalisis data yang dapat diperoleh dari jumlah responden yang diteliti kemudian dibuat secara sistematis, faktual, dan akurat berdasarkan data di lapangan dengan menggunakan diagram dan kemudian di analisis secara deskriptif.