

Peranan *Contact Personnel, Physical Support Dan Sistem Pelayanan* Dalam Citra Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara

Ahdun Trigono, Teguh Wiyono
Universitas Respati Indonesia
Ahdun_trigono@urindo.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peranan *Contact Personnel, Physical Support* dan Sistem Pelayanan Dalam Citra Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara. Kegunaan praktis yaitu menjadi suatu bahan masukan yang positif bagi Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara terutama *contact personnel, physical support* dan sistem pelayanan yang dimanfaatkan langsung dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat untuk lebih berfokus memperhatikan Citra Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara. Sampel yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan dan rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara. Penelitian ini bersifat kualitatif dan analisis SWOT untuk mengetahui peranan *Contact Personnel, Physical Support* dan Sistem Pelayanan dalam Citra Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara. Dari tiga variabel penelitian yang diajukan dan diteliti bahwa *contact personnel, physical support* dan sistem pelayanan sangat berpengaruh dalam Citra Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara.

Kata Kunci : Contact Personnel, Physical Support, Sistem Pelayanan Citra Rumah Sakit

Abstract

This study aims to determine the role of Contact Personnel, Physical Support and Image Service Systems in the Kefamenanu Regional General Hospital, North Central Timor Regency. Practical use, which is a positive input for the Kefamenanu Regional General Hospital in North Central Timor, especially contact personnel, physical support and service systems, is used directly in providing services to the community to focus more on the Image of the Kefamenanu Regional General Hospital North Central Timor Regency. The samples collected in this study were outpatients and hospitalizations at the Kefamenanu Regional General Hospital in North Central Timor. This research is qualitative and SWOT analysis to determine the role of Contact Personnel, Physical Support and Service Systems in Citra Kefamenanu Regional General Hospital North Central Timor Regency. Of the three research variables proposed and investigated that contact personnel, physical support and service systems are very influential in the Image of the Kefamenanu Regional General Hospital, North Central Timor Regency.

Keywords: Contact Personnel, Physical Support, Hospital Image Service System

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Rumah sakit mempunyai fungsi utama memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, adapun tugas utama rumah sakit adalah melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan. Saat ini semakin banyak rumah sakit yang menawarkan pelayanan kesehatan preventif atau pencegahan dan promotif atau peningkatan seperti pemeriksaan untuk *check up*, papsmear, dan *fitnes center*. Dengan filosofi rumah sakit adalah bukan mengharapkan orang sakit, melainkan meningkatkan persiapan terhadap kemungkinan sakit dan meningkatkan kesehatan, (Laksono T,2005:346). Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan semua jenis penyakit dari yang bersifat dasar sampai spesialisik. Tugas pokok rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan dan

pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan,(Menteri Kesehatan RI No.983/1992). Adapun yang mempengaruhi citra rumah sakit yaitu peranan *contact personnel*, *physical support* dan sistem pelayanan yang kurang baik seperti kurangnya persediaan peralatan medis dan non medis, kurangnya obat-obatan, reputasi rumah sakit masih kurang baik, rumah sakit kurang peduli pada masyarakat, dan masyarakat kurang suka menerima pelayanan kesehatan dari rumah sakit dan kurangnya dokter spesialis pada rumah sakit. Masalah yang terjadi adalah kehabisan stok oksigen, kehabisan stok bag darah, petugas overan jaga siang dan malam tidak tepat waktu, kurangnya dr. Spesialis dasar pasien, serta perilaku petugas yang tidak menyenangkan oleh karena dalam implementasi tugas dan tanggung jawab, selalu berorientasi pada uang dan mengabaikan kepercayaan pelanggan, sehingga akibat dari masalah tersebut keluarga pasien melakukan langkah antisipasi membeli oksigen di tempat lain, berobat pada dokter praktek serta minta rujukan ke rumah sakit kabupaten tetangga, yang dapat ditempuh kurang lebih 1,5 jam. Masalah tersebut dapat mencerminkan bahwa kontribusi Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu, masih

di bawah standar pelayanan kesehatan serta merupakan sebuah potret sosial yang menurunkan citra rumah sakit, dimana pengharapan di luar dari kenyataan. Menurut Kotler (2003:326), bahwa citra merupakan persepsi masyarakat terhadap perusahaan atau produknya. Citra rumah sakit adalah evaluasi secara keseluruhan terhadap rumah sakit dan diukur dengan menggunakan 5 indikator yaitu: 1) Fasilitas gedung yang tersedia dan ketersediaan peralatan, 2) Kenyamanan dan kebersihan rumah sakit, 3) Penampilan dan kemampuan karyawan, 4) Cara pelayanan dan keramahan karyawan, 5) Daya tanggap dan kecepatan karyawan. Indikator yang digunakan mengacu kepada indikator yang digunakan oleh Rambat Lupiyoadi (2000) Berdasarkan pengamatan sementara, *physical support* yang dimiliki pihak rumah sakit belum baik, seperti segi penataan ruang pelayanan yang kurang teratur, ketidaknyamanan ruang tunggu dan perawatan, eksterior dan interior yang kurang menarik, kesulitan mendapat obat, sarana pendukung seperti wartel, yang terbatas. Demikian juga dengan *contact personnel* dimana masih terlihat petugas yang tidak menyenangkan, kurang ramah, penampilan yang belum rapi dan

menarik, prosedur penerimaan yang sulit, informasi yang kurang jelas dan keterlambatan dalam pelayanan karena menunggu dokter.

Hal ini menjadi penting dalam upaya peningkatan sistem pelayanan yang diterapkan oleh pihak rumah sakit akan memudahkan upaya peningkatan citra rumah sakit. *Contact Personnel, Physical Support* dan Sistem Pelayanan sangat berpengaruh terhadap Citra Rumah Sakit. Nguyen (2006) menekankan pada organisasi sosial mengatakan bahwa citra merupakan keseluruhan respon dari pengguna jasa pelayanan. Respon tersebut berhubungan dengan variasi produk atau jasa pelayanan, ideologi organisasi, nama organisasi dan hubungan ketika melakukan komunikasi dengan petugas.

Adanya pelaksanaan pembangunan kesehatan yang berkesinambungan dan merata ditunjang dengan sistem informasi kesehatan yang semakin mantap diharapkan derajat kesehatan masyarakat yang telah di capai dapat semakin meningkat dan menjangkau seluruh rakyat Indonesia.

Beranjak dari pemikiran-pemikiran di atas dan untuk mendapatkan bukti empirik, maka diperlukan penelitian berkenaan dengan Peranan *Contact Personnel, Physical Support* dan Sistem

Pelayanan terhadap Citra Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu, Kabupaten Timor Tengah Utara.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas maka dapat di rumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

- a. Bagaimana *Contact Personnel* membentuk Citra Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu, Kabupaten Timor Tengah Utara.
- b. Bagaimana *Physical Support* membentuk Citra Rumah Sakit Umum Daerah , Kabupaten Timor Tengah Utara.
- c. Bagaimana Sistem Pelayanan terhadap Citra Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara.

Tujuan penelitian terbagi atas :

- a. Untuk mengetahui Citra Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara dengan faktor - faktor yang berkorelasi dengannya.
- b. Mengetahui hubungan *Contact Personnel* terhadap Citra Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu
- c. Mengetahui hubungan *Physical Support* terhadap Citra Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu.

d. Mengetahui hubungan Sistem Pelayanan terhadap Citra Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu Karena keterbatasan waktu, sehingga penelitian hanya mencakup yaitu:

- a. Sistem dan metode-metode yang digunakan sehingga memberi dampak dalam sistem pelayanan terhadap citra rumah sakit dan kepercayaan pelanggan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu, Kabupaten Timor Tengah Utara.
- b. Membantu pihak Rumah Sakit dalam peningkatan pelayanan kesehatan terutama *Contact Personnel* dan *Physical Support* yang di manfaatkan langsung dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat untuk lebih berfokus memperhatikan bagaimana Citra Rumah Sakit yang dipersepsikan oleh pemakai jasa pelayanan rumah sakit.
- c. Memperhatikan dampak *Contact Personnel, Physical Support* dan Sistem Pelayanan terhadap Citra Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu, Kabupaten Timor Tengah Utara.

Dapat dimanfaatkannya sistem pelayanan kesehatan terutama *Contact Personnel* dan *Physical Support* yang pemberian

pelayanan kepada masyarakat untuk lebih berfokus memperhatikan bagaimana Citra Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu, Kabupaten Timor Tengah Utara.

Meningkatkan system pelayanan terhadap masyarakat melalui system *contact personnel*, *physical support* di RSUD Kefamenanu, Kabupaten Timor Tengah Utara.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sugyono (2009:15) Penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Penelitian kualitatif bertumpu pada latar belakang alamiah secara holistik, memposisikan manusia sebagai alat penelitian, melakukan analisis data secara induktif, lebih mementingkan proses dari pada hasil penelitian yang dilakukan, disepakati oleh peneliti dan subjek penelitian. Dipilihnya pendekatan kualitatif dalam penelitian ini didasarkan

pada alasan bahwa permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini yaitu bagaimana dampak *contact personnel*, *physical support* dan sistem pelayanan yang mempengaruhi citra Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara yang memerlukan sejumlah data lapangan yang bersifat aktual dan konseptual. Disamping itu, pendekatan kualitatif lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola – pola nilai yang dihadapi dan situasi yang berubah – ubah selama penelitian berlangsung.

Proses yang dilakukan dalam penelitian ini memerlukan waktu dan kondisi yang berubah - ubah maka maka definisi penelitian ini akan berdampak pada desain penelitian dan cara - cara dalam melaksanakannya yang juga berubah - ubah atau bersifat fleksibel.

Selanjutnya peneliti dapat dapat memberikan gambaran secara cermat tentang Citra Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu dari dampak *Contact Personnel*, *Physical Support* dan Sistem Pelayanan yang ada pada Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu. Penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang di alami oleh subjek penelitian misalnya perilaku petugas, fasilitas fisik yang tersedia dan sistem

pelayanan, persepsi, tindakan, dll secara kualitatif dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata – kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Oleh karena itu peneliti menggunakan pendekatan kualitatif sebagai metode dalam meneliti peranan *Contact Personnel*, *Physical Support*, dan Sistem Pelayanan terhadap Citra Rumah Sakit, sehingga hasil yang didapat dari peneliti ini dapat memberikan gambaran yang luas tentang Citra Rumah Sakit. Jenis penelitian kualitatif yang digunakan adalah penelitian Naratif deskriptif.

Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini adalah penulis sendiri. Penulis menyiapkan pedoman wawancara yang berisi pertanyaan – pertanyaan yang disesuaikan dengan teori yang digunakan dalam penelitian ini. Pokok permasalahan dapat dikembangkan sehingga penulis menemukan informasi lain yang berhubungan dengan pokok permasalahan tersebut selama wawancara berlangsung.

Subjek Penelitian

Penelitian menggunakan *purposive sampling* untuk pemilihan subjek pada

penelitian ini, dengan mengkhususkan pada subjek yang sesuai dengan *purpose* atau tujuan dari penelitian ini. Sesuai dengan latar belakang penelitian ini. Subjek dalam penelitian ini adalah 10 pasien rawat inap dan rawat jalan. Subjek merupakan RSUD Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik wawancara secara mendalam (*in-depth interview*) (Sugiyono, 2009:317) mengemukakan bahwa wawancara adalah pertemuan antara 2 orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna pada suatu topik tertentu.

Tipe wawancara yang digunakan dalam penelitian ini bersifat semi terstruktur (*semi structure interview*). Tujuan dari jenis wawancara ini adalah permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide - idenya (Sugiyono, 2007). Hal lain yang perlu dipersiapkan untuk wawancara yaitu beberapa alat tulis bila diperlukan pencatatan.

Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman (Sugiyono, 2007), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus sampai tuntas, hingga datanya jenuh. Aktivitas tersebut adalah reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) dan *conclusion drawing/verification* (Sugiyono, 2007).

a. Reduksi data (*data reduction*)

Reduksi data adalah analisis data yang dilakukan dengan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Data yang diperoleh di dalam lapangan ditulis/diketik dalam bentuk uraian atau laporan yang terperinci.

b. Penyajian data (*data display*)

Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Miles dan Huberman (Sugiyono, 2007) menyatakan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif.

c. *Conclusion drawing/verification*

Dari data yang diperoleh, kemudian dikategorikan, dicari tema dan polanya kemudian ditarik kesimpulan. Kesimpulan awal yang dikeluarkan

masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

Pengujian Keabsahan Data

Keabsahan data adalah bahwa setiap keadaan harus mampu mendemonstrasikan nilai yang benar, menyediakan data agar hal itu dapat diterapkan, dan memperbolehkan keputusan luar yang dapat dibuat tentang konsistensi dari prosedurnya dan kenetralan dari semua dan keputusan-keputusannya (Moleong, 2011:320).

Dalam penelitian ini akan menggunakan beberapa teknik pengujian keabsahan data yaitu :

1. Member check, yaitu proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan member check adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data (Sugiyono, 2009).
2. Triangulasi, yaitu pengelolaan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu (Sugiyono, 2009:372). Pada penelitian ini menggunakan beberapa triangulasi diantaranya adalah triangulasi

sumber, teknik dan waktu dalam penelitian peranan *contact personnel*, *physical support* dan sistem pelayanan dalam citra Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu.

Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Penelitian tentang Peranan *Contact Personnel*, *Physical Support* dan Sistem Pelayanan terhadap Citra Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kefamenanu, Kabupaten Timor Tengah Utara. Waktu yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 3 Bulan

HASIL PENELITIAN

Materil dan Fasilitas

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kefamenanu adalah Rumah Sakit tipe D yang terakreditasi. Dalam menjalankan tugas dan fungsi pelayanan kesehatan kepada masyarakat, berkapasitas 100 tempat tidur dan dilengkapi dengan beberapa fasilitas pelayanan kesehatan. Fasilitas pelayanan kesehatan tersebut antara lain : instalasi rawat jalan terdiri dari poli umum, poli penyakit dalam, poli kebidanan dan kandungan, poli anak dan poli gigi. Sedangkan instalasi rawat inap dengan kapasitas 100 tempat tidur, terdiri dari obgyn/kebidanan, ruang rawat bedah, ruang perawatan anak, ruang

perawatan wanita, ruang perawatan pria dan ruang perawatan paviliun.

Contact Personnel dalam membentuk Citra Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu.

Contact personnel merupakan semua unsur manusia yang ikut terlibat dalam pemberian pelayanan pada rumah sakit yang mempunyai kontak langsung dengan pasien/pelanggan. *Contact personnel* terdiri dari seluruh karyawan yang berada di lini depan organisasi dan mempunyai kontak langsung dengan pasien/pelanggan.

Staf medis rumah sakit adalah dokter, dokter ahli, dokter umum dan dokter gigi dan staf profesi kesehatan yang merawat pasien. Unsur yang terpenting dalam pelayanan pada rumah sakit adalah dokter dan perawat. Dokter dan perawat berperan penting dalam menciptakan kualitas pelayanan pada suatu rumah sakit. Dokter dan perawat berperan langsung kesembuhan pasien, terutama keramahan, ketanggapan dan perhatian khusus mereka kepada pasien. Melihat kondisi yang ada pada Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu dengan Jumlah Dokternya sangat sedikit. Kurangnya pemahaman pemerintah daerah mengenai peningkatan tenaga

dokter, dan masih banyak tenaga para medis dan non medis yang berpendidikan rendah atau tidak sesuai dengan aturan yang ditetapkan yaitu masih banyaknya tenaga SPK/setara SMA hal ini mengakibatkan kurangnya kemampuan dan pemahaman dalam pelayanan bagi pasien/pelanggan. Dari hasil wawancara tentang kualitas dokter, dimana responden rata-rata mengatakan kalau penampilan dokter cukup baik, hal ini yang akan meningkatkan citra positif untuk RS Kefamenanu. Hanya ada responden yang mengatakan kalau dokter lusuh, hal ini dikarenakan dokter terlalu lelah, hal ini yang akan menurunkan citra RS. Sebagai *high contact service*, *contact personnel* pada rumah sakit merupakan bagian yang krusial dalam pelayanan. Faktor-faktor yang mempengaruhi *contact personnel* yaitu:

- a. Penampilan (*appearance*) yang dilihat dari cara berpakaian dan kerapian
- b. Keramahan dalam memberikan pelayanan
- c. Ketanggapan dalam memberikan pelayanan
- d. Kecepatan dalam memberikan pelayanan
- e. Ketepatan waktu pemeriksaan dan pelayanan
- f. Kompetensi (*competance*)
- g. Profesionalisme (*professionalism*)

Sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan pasien dan penglihatan langsung oleh peneliti serta beberapa persepsi pasien mengenai *contact personnel* yang dapat mempengaruhi baik atau buruknya Citra Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara dengan

- a. Meningkatkan kemampuan dokter, perawat dan tenaga fungsional lainnya dalam hal penanganan keluhan pelanggan (pasien), dengan memberikan pelatihan atau bimbingan atau bekerja sama dengan pihak ketiga untuk memberikan konsultasi dalam pelayanan maupun segala tindakan penanganan.
- b. Meningkatkan daya tanggap kepada karyawan terutama kepada tenaga medis dan perawat sehingga pasien tidak perlu menunggu lama untuk segera terlayani dengan baik, masih ada beberapa pelanggan yang merasa tidak segera diberi tanggapan/pelayanan.
- c. Masih ada beberapa petugas yang kurang ramah seperti di tempat pendaftaran, pelayanan obat di farmasi, ruangan bersalin dan ruangan perawatan lainnya yang tidak profesional, lambat dan

melayani sambil ngobrol pegang HP.

- d. Pada setiap bagian atau unit pelayanan di rumah sakit akan terjadi interaksi antara pasien dengan petugas kesehatan. Pasien ingin harapan – harapannya terpenuhi, sebaliknya petugas kesehatan berusaha memberikan pelayanan seoptimal mungkin. Dari hubungan tersebut pasien akan memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya. Hubungan antara pasien dan petugas kesehatan dalam hal ini, dokter, perawat dan petugas non medis lainnya harus merupakan hubungan yang harmonis yaitu dengan menunjukkan sikap yang baik sehingga tercipta hubungan saling menguntungkan antara kedua belah pihak.

Contact personnel mempunyai peranan dan pengaruh yang sangat kuat terhadap citra rumah sakit, karena *personnel* dalam hal ini petugas kesehatan merupakan orang yang terlibat langsung dalam memberikan pelayanan yang ada.

Secara umum responden berpersepsi kurang baik mengenai pelayanan perawat RSUD Kefamenanu yang antara lain meliputi keramahan,

sikap dan kesediaan waktu perawat dalam menanggapi keluhan pasien karena masih ada perawat yang kurang ramah, tidak senyum bila berhadapan dengan pasien atau keluarga yang menunggui, kurang peduli dan tidak ada waktu dalam memahami keluhan pasien. Responden juga mengeluh perawat lebih sering terlihat duduk - duduk dan mengobrol di ruangan jaga pada waktu jam kerja daripada memperhatikan pasien. Padahal seorang perawat dituntut harus mampu melaksanakan tugas - tugas keperawatan, prosedur dan peraturan secara profesional. Pasien juga sangat mengharapkan agar perawat melayani dengan sikap ramah, sopan, perhatian dan penuh pengertian.

Berdasarkan hasil penelitian dan beberapa persepsi pasien/ pelanggan masih kurang baik tentang *contact personnel* dalam hal ini dokter, perawat dan tenaga non medis lainnya. Berdasarkan hasil wawancara, beberapa responden beralasan bahwa petugas rumah sakit belum memberikan pelayanan kesehatan yang meyakinkan sehingga timbul keragu-raguan pada pasien dan keluarga akan kualitas pelayanan yang diterimanya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Pohan (2003), jika tidak dipenuhinya kompetensi teknik yang

menyangkut dengan ketrampilan, kemampuan dan penampilan atau kinerja pemberi pelayanan kesehatan dapat mengakibatkan berbagai hal, mulai dari penyimpangan kecil terhadap standar pelayanan kesehatan, sampai kepada kesalahan fatal sehingga menurunkan kualitas pelayanan kesehatan dan membahayakan jiwa pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan antara persepsi pasien tentang perhatian dokter dalam menangani pasien, sikap simpatik dokter, sikap perhatian perawat dalam memahami keluhan dan membantu pasien, serta keramahan perawat dan kesiapan staf dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan citra rumah sakit.

Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar responden menjawab tidak baik mengenai pelayanan yang diberikan oleh dokter. Hal ini disebabkan karena sekalipun dokter spesialis tetap saja kematian hampir tiap hari dengan jumlah yang antara 3 sampai 4 orang. Jika dibandingkan dengan pelayanan dokter umum, lebih perhatian dan cepat dalam menangani pasien yang gawat darurat, serta waktu pelayanan 24 jam. Sementara dokter spesialis waktu pelayanan hanya jam kerja pagi, itupun hanya melayani pasien yang ditangani khusus untuk

dokter ahli. Sesuai pengamatan dan hasil wawancara dengan responden Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu masih sangat – sangat kekurangan dokter yang peduli dengan keluhan pasien.

Perawat adalah profesi yang paling sering berhubungan dengan pasien dibanding dengan petugas lain di rumah sakit, maka pelayanan perawat sangat menentukan dalam memenuhi kebutuhan pasien yang sedang dirawat. Pasien membutuhkan perawat yang bisa memahami dan menyediakan wantu untuk melayani pasien dan menanggapi keluhannya, ramah, perhatian, sopan serta yang dapat menjalin keakraban ataupun komunikasi dengan baik, tanpa membedakan agama, suku dan golongan.

Secara umum responden berpersepsi kurang baik mengenai pelayanan perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara yang antara lain, perhatian, keramahan, sikap dan kesediaan waktu perawat dalam menanggapi keluhan pasien karena masih ada perawat yang kurang ramah, tidak tersenyum jika berhadapan dengan pasien atau keluarga yang menunggu, kurang peduli dan tidak ada waktu dalam memahami keluhan pasien. Responden juga mengeluh perawat lebih sering terlihat duduk - duduk, dan mengobrol di ruangan jaga

pada waktu jam kerja dari pada memperhatikan pasien. Penampilan biasanya akan menentukan jati diri seseorang dan bisa menjadi penilaian bagi orang lain. Secara umum responden menilai penampilan dokter, perawat dan petugas non medis masih kurang baik. Padahal penampilan *personnel* yang bersih, bagus, rapi akan membuat pelanggan senang dan yakin akan pelayanan yang akan diberikan. Berdasarkan wawancara, responden menyatakan bahwa penampilan para petugas kurang rapi karena ada dokter yang tidak memakai jasadidentitas diri pada saat melakukan pemeriksaan, sehingga hal ini membuat pasien ragu dan tidak yakin bahwa mereka telah ditangani oleh dokter, serta masih ada juga perawat yang memakai sandal pada saat dinas.

***Physical Support* dalam membentuk Citra Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu.**

Sesuai dengan persepsi responden mengenai Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara kurang memiliki dan menciptakan kondisi ruang pelayanan yang nyaman, teratur dan bersih. Suasana dan kondisi lingkungan rumah sakit juga masih kurang nyaman dan bersih karena terkadang ada hewan peliharaan masyarakat sekitar rumah sakit berkeliaran dan mengacak

sampah serta membuang kotorannya di sekitar lingkungan rumah sakit sehingga menimbulkan sampah berserakan yang menimbulkan bau yang tidak sedap dan pemandangan yang tidak enak dilihat.

Selain itu, responden juga mengeluh merasa tidak nyaman dengan ruang perawatan, kamar mandi dan WC yang kurang bersih, serta kurang tersedianya air bersih. Padahal menurut keputusan Dirjen P2M dan PLP No. HK.00.06.6.44 (Wijono, 2000) tentang persyaratan kesehatan lingkungan, ruang dan bangunan serta fasilitas sanitasi rumah sakit dijelaskan bahwa lingkungan, ruang, bangunan rumah sakit harus selalu dalam keadaan bersih dan tersedia fasilitas sanitasi yang memenuhi persyaratan kesehatan. Ruangan harus memiliki lantai dan dinding yang bersih, penerangan yang cukup, tersedia tempat sampah, bebas dari bau yang tidak sedap, bebas dari gangguan serangga, tikus dan binatang pengganggu lainnya. Sebagian besar responden berpersepsi bahwa kelengkapan alat - alat medis di Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara kurang baik karena responden menilai pada beberapa pelayanan yang ada di rumah sakit, alat – alat medisnya masih belum lengkap. Walaupun sebenarnya rumah sakit telah memiliki alat – alat medis

seperti rontgen, laboratorium dan tindakan bedah sehingga tidak perlu ke rumah sakit. Responden menyatakan ketersediaan alat habis pakai di Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara masih kurang baik. Hal ini disebabkan beberapa tahun terakhir ini pasien setiap kali masuk rumah sakit harus membeli alat – alat pakai habis yang digunakan oleh dokter maupun perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Hal ini membuat pasien memilih untuk berobat di dokter praktek atau rumah sakit terdekat yang sangat lengkap alat habis pakainya.

Sebagian responden menyatakan bahwa ketersediaan obat – obat di apotek Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara kurang baik. Seiring dengan semakin ketatnya proses pengadaan obat – obatan yang berbelit – belit membuat stok obat – obatan habis dan terpaksa pasien harus membeli obat di apotik luar. Hal ini sangat fatal sehingga citra rumah sakit sangat menurun dengan reputasi yang kurang baik, karena masalah kekosongan obat – obatan sangat fatal bagi proses penyembuhan pasien. Hal ini reputasi rumah sakit sangat buruk di mata masyarakat.

Masalah kekurangan dan obat – obatan sebenarnya harus mendapat

perhatian serius dari pemerintah daerah karena proses pengadaan obat – obatan dan alat habis pakai melalui proses birokrasi yang sangat membutuhkan waktu yang cukup lama. Hal ini membuat pasien harus membeli obat – obatan di apotik luar meskipun biaya pembelian ditanggung sendiri. Dengan demikian proses pelayanan kesehatan kepada pasien tidak maksimal sehingga mengakibatkan angka kematian dan rujukan meningkat.

Proses penyembuhan suatu penyakit selain alat medis dan alat penunjang medis, persediaan alat habis pakai dan obat – obatan, proses penyembuhan juga sangat membutuhkan gizi yang baik. Sesuai dengan hasil penelitian dan pendapat responden persediaan gizi/ makanan pasien, masih kurang baik. Hal ini disebabkan karena menu makanan yang diberikan kepada pasien dari Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu belum memenuhi standar gizi yang ditentukan dan diit pasien dalam proses penyembuhan. Hal ini jika dibiarkan dan tidak ada tanggapan serius dari pihak manajemen sehingga citra rumah sakit akan rusak di mata masyarakat dengan menurunnya reputasi rumah sakit.

Rata-rata jawaban responden tentang bukti fisik tidak memuaskan, hal

ini berarti bukti fisik pada RS Kefamenanu masih kurang baik. Hal ini dikarenakan pasien belum dapat merasakan manfaat fasilitas interior ruangan secara optimal.

Sistem Pelayanan dalam membentuk Citra Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu

Komponen dasar dalam kualitas pelayanan yaitu kualitas teknis dan kualitas fungsional. Kualitas teknis adalah elemen yang relatif mudah untuk diukur secara objektif, baik oleh konsumen maupun oleh perusahaan sebagai penyedia jasa. Komponen ini menjadi dasar dalam menilai kualitas jasa, akan tetapi karena adanya interaksi langsung antara konsumen dengan produsen maka kualitas fungsional seperti lingkungan rumah sakit sangat mempengaruhi penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Kondisi saat ini sistem pelayanan pada rumah sakit sulit dilakukan karena beberapa dilema. Dilain pihak kebutuhan akan pelayanan khususnya citra Rumah Sakit Pemerintah Daerah menurun karena kurangnya sistem pelayanan yang terpadu dan transparan. Selain itu cukup sulit untuk memotivasi karena keterbatasan Rumah Sakit Pemerintah Daerah dengan tuntutan pasien mengenai pelayanan yang kurang memuaskan. Ketidaksesuaian antara

harapan dan kenyataan inilah yang menyebabkan buruknya citra Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu di mata masyarakat.

Citra organisasi (*corporate image*) adalah evaluasi secara keseluruhan terhadap perusahaan. Citra rumah sakit dapat dianggap sebagai suatu fungsi dari pengalaman di masa lalu. Citra rumah sakit mempunyai dua komponen yang prinsip yaitu prinsip fungsional dan emosional. Prinsip fungsional berhubungan dengan karakteristik yang berwujud, yang dapat diukur, sedangkan komponen emosional adalah diasosiasikan dengan dimensi psikologi yang dihubungkan dengan perasaan dan sikap terhadap organisasi. Citra organisasi dapat diukur dengan (1) reputasi perusahaan, (2) kontribusi perusahaan pada masyarakat dan (3) kesukaan terhadap organisasi.

Sebagai kunci keberhasilan (*critical success factors*) organisasi RSUD Kefamenanu adalah :

- 1). Peningkatan Komitmen SDM di bidang pelayanan.
- 2). Penataan Kelembagaan dengan mempertegas korelasi dan peran antar unit pelayanan terhadap peningkatan mutu layanan.
- 3). Penyelenggaraan manajemen rumah sakit yang akuntabel.

- 4). Peningkatan kualitas dan kuantitas SDM sesuai kebutuhan.
- 5). Adanya fleksibilitas pengelolaan keuangan dengan tetap memperhatikan aspek pengendalian internal yang berpihak pada kepentingan pasien.
- 6). Penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang aman, tepat, informatif, hemat, mutu dan manusiawi sesuai prosedur Rumah Sakit.

Pelanggan yang merasa telah mengeluarkan uang atau memiliki kemampuan membayar lebih selalu ingin di perlakukan sebagai orang penting dan tidak senang jika diabaikan atau ditelantarkan. Pelanggan ingin kejujuran dan dapat dipercaya dalam setiap transaksi. Dalam menyediakan pelayanan kepada pelanggan, Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara juga berorientasi pada sistem pelayanan yang memberikan kepuasan bagi pasien/pelanggan.

Untuk menjadikan kepuasan dalam diri konsumen dan pelanggan inilah rumah sakit perlu terus menjaga komunikasi dengan publiknya. Sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan di rumah sakit, dokter dan perawat perlu melakukan hubungan yang harmonis dengan pasien. Kepuasan pasien bukan hanya menjadi

tanggung jawab dokter dan perawat tapi semua karyawan yang ada.

Dari uraian tugas tersebut dapat dilihat bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu sangat memperhatikan pelayanan untuk *customer* / pelanggan, karena Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu menyadari bahwa *customer*/pelanggan memegang peranan yang penting dan menentukan keberadaan organisasi. Maju mundurnya suatu perusahaan sangat tergantung pada bagaimana caranya menyelenggarakan hubungan baik dengan pelanggan, memberikan pelayanan yang optimal bagi pelanggan merupakan keharusan bagi organisasi yang menjual jasa.

Dengan pelayanan yang optimal diharapkan dapat menciptakan citra organisasi yang pada gilirannya akan memberikan keuntungan bagi Peran *Customer Relations* dalam Membangun Citra Positif pada Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara, pertumbuhan dan perkembangan organisasi tersebut. Organisasi yang berusaha menjadikan pelanggan sebagai bagian dari dalam dirinya berupaya untuk selalu memikirkan jenis prosedur dan struktur yang paling sesuai dengan pelanggan. Sikap ini menempatkan pelanggan sebagai titik pusat organisasi. Segala upaya yang

dilakukan dipusatkan untuk mendapatkan kepuasan konsumen. Laba adalah sarana dan bukan sasaran, yaitu sarana untuk tetap hidup, tumbuh dan berkembang dalam jangka panjang.

Citra Rumah Sakit

Sistem pelayanan sebagai salah satu faktor pembentuk citra organisasi menekankan pada organisasi sosial mengatakan bahwa citra merupakan keseluruhan respon dari pengguna jasa, respon tersebut berhubungan dengan variasi produk atau jasa, ideologi organisasi, nama organisasi, dan hubungan ketika melakukan komunikasi dengan petugas. Menurut Andreasen dan Lindstedt (1998) mengutip dari Nguyen dan Leblanc (2002) mengatakan bahwa citra perusahaan dapat dianggap sebagai suatu fungsi dari pengalaman di masa lalu. Citra perusahaan mempunyai dua komponen yang prinsip yaitu prinsip fungsional dan emosional. Prinsip fungsional berhubungan dengan karakteristik yang berwujud, yang dapat diukur sedangkan komponen emosional adalah diasosiasikan dengan dimensi psikologi yang dihubungkan dengan perasaan dan sikap terhadap organisasi. Citra organisasi dapat diukur dengan (1) reputasi perusahaan, (2) kontribusi

perusahaan pada masyarakat dan (3) kesukaan terhadap organisasi.

Persepsi konsumen terhadap citra organisasi terdiri dari :

1. Identitas Organisasi. Identitas organisasi ini dapat berupa nama, logo ataupun unsure visual lain yang ditonjolkan. yang dapat membentuk proses kognitif dari konsumen.
2. Budaya Organisasi. Budaya organisasi ini dilihat berdasarkan fungsi yang dirasakan oleh konsumen seperti rasa percaya konsumen terhadap organisasi dari tindakan organisasi yang mudah, memberikan bantuan dan perilaku anggota organisasi, informasi yang diberikan pada konsumen, dan kesesuaian informasi tersebut dengan kenyataan.
3. Nilai Organisasi. Nilai organisasi ini biasanya diukur dari nilai ekonomis yang dikorbankan konsumen, nilai sosial sehingga manfaat yang didapatkan oleh konsumen sebanding dengan pengorbanan. *Coorporate Identity Organizational Culture Cooperative Value Corporate Image Contact Personnel Physical Environment*
4. Komunikasi individu. Hubungan petugas dengan konsumen dapat diukur dari professional kerja petugas, kompetensi atau kemampuan dan

perilaku petugas dalam menghadapi konsumen termasuk didalamnya performance petugas seperti cara berpakaian.

5. **Bukti dan Lingkungan Fisik.** Dukungan agar proses ini berjalan dengan baik maka unsure pendukung seperti peralatan, teknologi, penerangan, kenyamanan dan keamanan.

Hal inilah yang nantinya akan dinilai oleh pasien sebagai citra dari rumah sakit tersebut. Citra atau kesan yang melekat pada suatu rumah sakit menjadi keuntungan bagi rumah sakit itu sendiri karena konsumen akan kembali ke rumah sakit itu tanpa adanya promosi dari rumah sakit tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1). *Contact personnel* yaitu Kualitas tenaga medis, para medis dan non medis dalam memberikan pelayanan, penampilan, kemampuan, daya tanggap, kecepatan, ketepatan dan prosedur pelayanan yang diberikan petugas Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara dinilai kurang memuaskan pelanggan dan pasien karena penempatan pegawai tidak sesuai dengan pendidikan dan profesinya,

perawat dan tenaga kesehatan lainnya kurang senyum dan kurang dalam memberikan pelayanan, kemudahan dalam menemui dan memperoleh informasi dari petugas. Tenaga medis, para medis dan non medis kurang profesional dalam memberikan pelayanan, sehingga pasien/ pelanggan merasa kurang puas dengan pelayanan kesehatan yang ada pada Rumah Sakit Umum , hal ini yang akan membuat citra RS kurang baik di masyarakat.

2). *Physical Support* yaitu kelayakan fasilitas gedung, ketersediaan peralatan, Pemberian gizi yang dibutuhkan, kenyamanan, keamanan, kondisi ruangan, kebersihan, eksterior, interior, kelengkapan obat di apotik, kestrategisan lokasi rumah sakit, sirkulasi udara, Makanan yang disediakan dan tata letak ruangan perawatan dan instalasi dinilai kurang baik dan kurang memuaskan pasien atau pelanggan yang menggunakan layanan pada Rumah Sakit yang sangat berdampak pada Citra Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara. Fasilitas interior ruangan yang masih sederhana di RS Kefamenanu diharapkan dapat ditambah atau diganti, sehingga pasien akan merasa lebih nyaman sewaktu menunggu giliran pemeriksaan.

3). Sistem pelayanan meliputi Pimpinan rumah sakit, kepala unit pelaksana fungsional dan unit – unit lain sangat mempengaruhi sistem pelayanan. Maka komunikasi, integrasi dan koordinasi antara unit di rumah sakit harus lebih ditingkatkan. Membuat standar dan prosedur pelayanan yang diintegrasikan dengan standar dan prosedur pelayanan yang ada pada rumah sakit. Kegiatan memantau (observasi) dan melaporkan keadaan pasien kepada dokter dalam hal ini perawat berperan sebagai sumber informasi klinis. Kegiatan memenuhi kebutuhan emosional pasien dan non fisik pasien karena perawat merupakan pendamping pasien selama 24 jam. Kegiatan bukan perawatan seperti memelihara kebersihan, administrasi dan manajemen. Kegiatan ini harus lebih ditangani dengan seksama karena perawat ikut menentukan keberhasilan manajemen rumah sakit. Dari rincian peran dan tugas diatas dapat disimpulkan bahwa kegiatan kegiatan perawatan dasar dan teknis, observasi dan hubungan antara manusia cukup besar perannya dalam menentukan derajat mutu pelayanan rumah sakit. Demikian pula dalam kegiatan tersebut peranan perawat sebagai mitra dokter jelas terungkap yaitu melayani obyek yang sama namun dari sudut pendekatan yang berbeda. Hal

dias akan menurunkan citra yang kurang baik di masyarakat. Untuk terlaksananya semua kegiatan di atas diperlukan sarana dan prasarana sistem pelayanan yang selama ini belum menjadi perhatian utama pimpinan rumah sakit dan Pemerintah Daerah Kabupaten Timor Tengah Utara yang adalah sebagai pemilik rumah sakit.

4) Kurangnya perhatian dokter , perawat dan tenaga non perawat terhadap pasien ataupun pengunjung , disertai dengan bangunan yang kurang teratur dan peralatan serta obat yang tidak tersedia , juga sistem pelayanan yang tidak terpampang dengan jelas sehingga menimbulkan citra negatif di mata masyarakat. Dengan adanya dokter spesialis dan merupakan RS satu satunya di kabupaten Timor Tengah Utara maka RS Kefa masih dapat memperbaiki sistem pelayanan dan dapat mengubah atau mengembalikan citra positif dimata masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

1. Aditama T.Y, 2003, *Manajemen Administrasi RS*, Edisi Dua, Universitas Indonesia, Jakarta.
2. A.Agede Muninja, 2004, *Manajemen Kesehatan*, Jakarta, Penerbit Kedokteran EGC.

3. Achmad Hardiman, 2003, *Rumah Sakit Indonesia Belum Siap Bersaing*, Melalui Kompas.
4. Andreassen, Tor Warnin Lindestad, 1998, *The Impact of Corporate Image on Quality, Service Industry Management*, Volume 9, . Bradford
5. Baltazar Elu, 2004, *Strategi Manajemen Pemasaran Jasa Kesehatan*, Jakarta, Penerbit Usaha Indonesia.
6. Barnes James G, 2003, *Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan* Terjemahan A.Winardi, Yogyakarta, Konsorsium RSI.
7. Bughari Alma, 2005, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* Bandung, Alfabeta.
8. Darmanto R.L, 1998, *Kiat Mengelola Rumah Sakit*, Jakarta, Penerbit Hipokrates.
9. Dudung A, 2000, *Praktek Kesadaran Elogis dan Pengaruhnya Terhadap Corporate*, Bandung, Univ.Gajah Mada.
10. Fandi Tjiptono, 2000, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta, Andi Offset.
11. Gronnroos C, 2000, *Service Management and marketing*, Published by Jhon Wiki and Sons Ltd, England.
12. Kotler, Philip 1987, *Marketing For Health Care Organization*. Prentice Hall. Inc. USA
13. Laksono T, 2005, *Strategis Manajemen Rumah Sakit Antara Misi Sosial dan Tekanan Pasar*, Yogyakarta, Andi Offset.
14. Nico A.L.k., 2002, *Pelayanan Rumah Sakit*, Jakarta, Depkes RI.
15. Priyanto Duwi, 2010, *Paham Analisa Statistik Data dengan SSPS*, Mediakon, Yogyakarta
16. R. Hariadi, 2004, *Pembahasan Malpraktik Diskusi Panel dan Forum Malpraktek Medis ASPAD* Gotot Subroto.
17. Soejitno, Alkatiri dan Ibrahim, 2002, *Reformasi Perumahsakitn Indonesia*, Grasindo, Jakarta.
18. Sugiyono, 2003, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung, Alfabeta.
19. Sriastuti S.S, 2004, *Citra Rumah Sakit Rumah Sakit*, Jakarta, Pustaka Sinar Harapan.
20. Sintia Roshana, 2005, *Hak dan Kewajiban Pasien*, Melalui [http://www Pikiran Rakyat.Com/cetak](http://www.PikiranRakyat.Com/cetak).