

Komunikasi Pelayanan Publik di Bidang Kesehatan: Studi pada Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara

Syafruddin Pohan^a, Syifa Urrahmah^b, Teria Sefty Ginting^c

^aMagister Ilmu Komunikasi, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara, syafruddinpohan@usu.ac.id

^bMagister Ilmu Komunikasi, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara, syifaurreahmah16@gmail.com

^cMagister Ilmu Komunikasi, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara, triasftyg@gmail.com

Abstract

This study aims to examine the quality of public services in the health sector and their impact on patient satisfaction at the Prof.dr. Panusunan Lubis Hospital, University of North Sumatra (USU Hospital). In this study, a qualitative approach with descriptive method was used. Data were collected through interviews with four patients who are currently or have undergone treatment at USU Hospital. The results showed that most patients were satisfied with the quality of service they received at USU Hospital. Factors such as reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence have contributed positively to the patient experience. However, there were some complaints from some patients related to unfriendly administrative services, incompetent nurses, and room mismatches with expectations. In conclusion, good public service quality at USU Hospital has increased patient satisfaction, although there are still some areas that need to be improved. The results of this study can be valuable input for USU Hospital in improving public services and patient experience to achieve higher standards.

Keyword: *Quality of Public Service, Patient Satisfaction, Prof. Dr. Panusunan Lubis Sumatera Utara University Hospital*

Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan dan dampaknya terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Prof.dr. Panusunan Lubis Universitas Sumatera Utara (RS USU). Dalam penelitian ini, menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan empat pasien yang sedang atau pernah menjalani perawatan di RS USU. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan yang mereka terima di RS USU. Faktor-faktor seperti kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik telah berkontribusi positif terhadap pengalaman pasien. Namun, terdapat beberapa keluhan dari sebagian pasien terkait dengan pelayanan administrasi yang kurang ramah, perawat yang kurang kompeten, dan ketidaksesuaian ruangan dengan harapan. Kesimpulannya, kualitas pelayanan publik yang baik di RS USU telah meningkatkan kepuasan pasien, meskipun masih ada beberapa area yang perlu ditingkatkan. Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan berharga bagi RS USU dalam meningkatkan pelayanan publik dan pengalaman pasien untuk mencapai standar yang lebih tinggi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit Prof. Dr. Panusunan Lubis Universitas Sumatera Utara

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license



PENDAHULUAN

Pelayanan publik atau pelayanan umum memiliki pengertian sebagai semua jenis layanan, baik berupa barang maupun jasa yang secara prinsip menjadi tanggung jawab instansi pemerintah di tingkat pusat, daerah, atau Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah. Pelayanan ini diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan. Kesuksesan dalam memberikan pelayanan publik sangat tergantung pada faktor komunikasi. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Hardiyansyah (2015:4), komunikasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Tingkat pengaruh ini dipengaruhi oleh berbagai aspek seperti kemampuan komunikator, isi pesan, media yang digunakan, penerima pesan (komunikan), dan dampak yang dihasilkan. Dalam konteks pelayanan perizinan, kualitas layanan tersebut sangat tergantung pada kualitas komunikator, isi pesan, media yang digunakan, penerima pesan (komunikan), dan dampak yang dihasilkan oleh komunikasi tersebut. Faktor komunikasi memainkan peran yang sangat penting dalam meningkatkan mutu pelayanan publik. Oleh karena itu, organisasi pelayanan publik harus memberikan perhatian serius terhadap faktor komunikasi. Kegagalan dalam membangun komunikasi pelayanan publik dapat mengakibatkan gangguan atau hambatan dalam aliran informasi pelayanan publik, yang pada akhirnya akan mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut. Penurunan kualitas pelayanan publik akan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Ketidakpercayaan ini dapat mengakibatkan penurunan dukungan masyarakat terhadap pemerintah atau kepala

negara/daerah.

Kesehatan merupakan faktor penting dari kebutuhan manusia yang menjadi dasar bagi kualitas kehidupan yang mempengaruhi tingkat produktivitas seseorang. Dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan kesehatan tersebut diperlukan pelayanan kesehatan yang maksimal. Dengan adanya pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang sehat, maka dibentuklah berbagai pelayan berbasis Kesehatan milik pemerintah maupun swasta. Pelayanan Kesehatan merupakan usaha yang dilakukan secara individu atau berkelompok untuk meningkatkan dan menjaga Kesehatan, mencegah, menyembuhkan, dan memulihkan Kesehatan. Di era globalisasi saat ini semakin banyak faktor yang menyebabkan penurunan Kesehatan. Penurunan Kesehatan disebabkan oleh gaya hidup yang berantakan, seperti jam tidur tidak teratur, makan-makan yang tidak sehat dan tidak higienis, serta kurang berolahraga. Hal ini mempengaruhi meningkatnya tuntutan akan kualitas penyelenggaraan Kesehatan. Berdasarkan pasal 34 ayat 3, yang berbunyi negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan Kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Berdasarkan pasal tersebut, pemerintah terus melakukan upaya untuk membangun system jaminan kesehatan nasional secara optimal agar dapat memenuhi pelayanan kesehatan. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan juga menegaskan bahwa semua individu memiliki hak yang sama untuk mengakses sumber daya kesehatan dan mendapatkan layanan kesehatan yang aman, berkualitas, dan terjangkau.

Kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan telah meningkat, memunculkan harapan akan peningkatan layanan dari klinik-klinik dan rumah sakit. Dalam konteks penelitian mengenai kepuasan pasien, peningkatan mutu pelayanan di klinik dan rumah sakit akan meningkatkan kepuasan pasien, sesuai dengan temuan bahwa peningkatan kualitas layanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Rumah sakit adalah sebuah fasilitas yang diberikan oleh negara untuk memenuhi tujuan undang-undang kesehatan dan aspirasi masyarakat. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009, rumah sakit adalah sebuah lembaga pelayanan kesehatan yang memiliki karakteristik khusus yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan medis, kemajuan teknologi, dan kondisi sosial-ekonomi masyarakat. Rumah sakit diharapkan untuk selalu meningkatkan mutu dan aksesibilitas pelayanan, sehingga dapat mendukung pencapaian tingkat kesehatan yang optimal. Dalam konteks pelayanan kesehatan di rumah sakit, kepuasan pasien memiliki peran penting sebagai indikator mutu pelayanan. Kepuasan pasien menjadi bagian integral dan komprehensif dalam upaya menjamin mutu pelayanan kesehatan. Hakikat dasar rumah sakit yaitu pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang menginginkan masalah kesehatannya selesai dirumah sakit. Masyarakat memiliki pandangan bahwa rumah sakitlah yang bisa memberikan pelayanan medis yang membantu kesembuhan dari rasa sakit yang diderita. Masyarakat mengharapkan pelayanan yang cepat, siap, tanggap dan nyaman.

Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit diharapkan fokus pada kepuasan pasien, mematuhi standar yang telah ditetapkan, dan diselenggarakan dengan sempurna. Hal ini karena pasien merupakan sumber pendapatan utama bagi rumah sakit, baik melalui pembayaran langsung (out of pocket) maupun melalui asuransi kesehatan. Pasien merupakan elemen penting dalam mendukung kelangsungan dan perkembangan rumah sakit, mengingat biaya operasional rumah sakit yang sangat besar. Kepuasan pasien adalah faktor yang erat kaitannya dengan mutu pelayanan kesehatan. Ketika sebuah lembaga kesehatan, termasuk Rumah Sakit, ingin meningkatkan mutu pelayanannya, langkah awal yang penting adalah melakukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan pasien. Melalui evaluasi ini, akan terlihat sejauh mana berbagai aspek kualitas dalam pelayanan kesehatan tersebut telah tercapai, sesuai dengan konsep.

Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara didirikan karena adanya usulan proyek pembangunan Pusat Penelitian dan Diagnostik Kesehatan (PPDK) Universitas Sumatera Utara (USU) ke Badan Perencanaan dan Pembangunan Nasional (Bappenas) yang kemudian direvisi menjadi usulan Pembangunan Rumah Sakit Pendidikan (RSP) USU. RS USU ini memiliki Visi menjadikan rumah sakit pusat pengembangan IPTEKDOK 2025 di wilayah Indonesia barat, dengan Misi Mengembangkan mutu SDM dan dokter dalam pelayanan kesehatan khususnya di Sumatera bagian utara, dan mengembangkan IPTEKDOK secara terpadu dalam ilmu kedokteran dan ilmu-ilmu lainnya. Namun tepat pada tanggal 11 Mei 2023, RS Pendidikan USU kini berganti nama menjadi RS Pendidikan Prof.dr. Chairuddin Panusunan Lubis USU. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas komunikasi pelayanan publik di bidang Kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Prof.dr.

Panusun Lubis Universitas Sumatera Utara. Untuk selanjutnya, pada penelitian ini nama rumah sakit yang digunakan akan menggunakan Rumah Sakit USU untuk menyingkat sistem penulisan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah kemampuan untuk menyelaraskan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan, baik berupa produk atau jasa, dengan keinginan atau tuntutan penerima layanan sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan. Menurut Menurut Tjiptono (1995) dalam Hardiyansyah (2011:40) kualitas pelayanan adalah:

1. Kesesuaian dengan persyaratan,
2. Kecocokan untuk pemakaian
3. Perbaikan Bekelanjutan
4. Bebas dari kerusakan/cacat
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
6. Melakukan segala sesuatu secara benar
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Memberikan pelayanan yang memenuhi standar kualitas berarti memberikan pelayanan dengan tepat, memuaskan, sopan, ramah, membantu, dan dengan tingkat profesionalisme yang tinggi. Hal ini harus diupayakan oleh individu, kelompok, lembaga, atau organisasi. Berkualitas berarti bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi atau bahkan melebihi harapan penerima layanan,

Pemasaran Jasa

Kotler dan Keller memberikan pengertian pada pemasaran sebagai suatu fungsi organisasi dan sekumpulan proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan dan menyampaikan nilai kepada pelanggan serta mengelola hubungan dengan pelanggan yang kesemuanya dapat memberikan manfaat bagi organisasi dan para *stakeholder*-nya. Sedangkan jasa adalah sesuatu yang bersifat abstrak dan tidak berwujud, yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Dalam proses produksi jasa, terkadang dapat melibatkan penggunaan produk fisik sebagai bantuan atau bisa juga tidak.

Menurut Christopher Lovelock & Lauren dalam buku Manajemen Pemasaran Jasa (2015), Pemasaran jasa merupakan bagian dari sistem jasa secara menyeluruh, di mana perusahaan berinteraksi dengan pelanggan dari tahap pengiklanan hingga penagihan. Melibatkan setiap interaksi yang terjadi saat penyediaan jasa, termasuk saat layanan diserahkan kepada pelanggan baik dari internal maupun eksternal, dengan memastikan pemenuhan optimal terhadap kebutuhan dan persyaratan masyarakat atau pelanggan.

Unsur-unsur dalam pemasaran jasa antara lain terdiri dari (Adam: 2015):

- a. Pemasaran internal (*Internal marketing*) adalah tugas perusahaan untuk memberikan pelatihan dan motivasi kepada karyawan agar mereka dapat memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen. Aspek ini mencakup peningkatan motivasi, semangat kerja, kebanggaan, loyalitas, dan rasa memiliki terhadap organisasi, yang pada akhirnya akan memberikan kontribusi signifikan baik bagi perusahaan maupun pelanggan yang dilayani.
- b. Pemasaran eksternal (*External marketing*), yaitu kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk mempersiapkan, menetapkan harga, mendistribusikan, dan mempromosikan jasa kepada konsumen.
- c. Pemasaran interaktif, melibatkan keterampilan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Penilaian pelanggan terhadap suatu layanan tidak hanya didasarkan pada aspek kualitas teknis, tetapi juga pada aspek kualitas fungsionalnya.

Kepuasan Pelanggan

Konsumen yang puas dengan produk atau jasa yang dibelinya dan dia mau menggunakan kembali produk yang ditawarkan menjadi pengertian dari kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut Kotler, kepuasan merujuk pada sejauh mana produk dinilai sesuai dengan harapan pembeli. Dalam konteks konsumen, kepuasan diartikan sebagai kesesuaian produk dengan pengalaman yang sebenarnya dialami oleh konsumen. Pengukuran kepuasan konsumen dilakukan dengan membandingkan harapan konsumen terhadap produk dan layanan dengan kinerja sebenarnya dari produk tersebut serta harapan-harapan yang dimiliki oleh konsumen. Kepuasan pelanggan rumah sakit atau kepuasan pasien dipengaruhi oleh banyak faktor, antara lain (Sudarso,2016).

- Keandalan (*Reliability*), usaha dalam memberikan layanan dengan cepat, akurat dan memuaskan.
- Jaminan (*Assurance*), kemampuan dalam pegawai perusahaan untuk menimbulkan rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan perusahaan.
- Tampilan fisik (*Tangible*), usaha suatu perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar (sarana dan prasarana).
- Daya tanggap dan Perhatian (*Responsiveness*), usaha untuk membantu dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas.
- Empati (*emphaty*), memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atas pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Dampak yang dirasakan oleh pasien yang merasa puas terhadap pelayanan akan meningkatkan harapan pasien untuk sembuh. Selain itu, pelayanan kesehatan yang berkualitas juga akan menciptakan kepuasan pasien terhadap layanan yang mereka terima. Sedangkan Kotler mengatakan ada 4 metode yang dapat digunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan, yaitu (Adam: 2015):

1. Sistem Keluhan dan Saran (*Complain and Suggestion Sysytem*)
Metode ini memberikan kesempatan bagi para pelanggan untuk menyampaikan pendapat, saran dan keluhan yang mereka alami. Informasi yang di peroleh dapat digunakan untuk memberikan masukan dan ide yang baik bagi perusahaan. Media yang digunakan dapat berupa telepon (*customer hotline*) atau kartu komentar yang dapat langsung dibagikan dan diisi oleh konsumen.
2. Survei Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Survey*)
Hampir serupa dengan sistem keluhan, metode ini menggunakan metode survey melalui kuesioner, telepon ataupun wawancara pribadi dengan pelanggan. Dengan melakukan survey, perusahaan akan dapat langsung menerima tanggapan atau umpan balik dari konsumen.
3. Pembeli Bayangan (*Ghost Shopping*)
Metode ini melibatkan perekrutan individu yang berperan sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk dari perusahaan pesaing. *Ghost shopper* ini, bertugas untuk menyelidiki dan mengevaluasi kekuatan perusahaan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk tersebut. Selain itu, *ghost shopper* juga mengamati cara perusahaan dan pesaingnya dalam menjawab dan menangani keluhan pelanggan.
4. Analisis pelanggan yang lari (*Lost Customer Analysis*)
Pada metode ini, perusahaan menghubungi kembali para pelanggannya yang tidak lagi menggunakan produk atau jasa dari perusahaan mereka untuk memperoleh informasi penyebab atau alasan mereka tidak lagi berlangganan.

Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik mencakup berbagai aspek kehidupan yang luas. Ini mencakup upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara dengan menyediakan barang, jasa, dan layanan administratif. Sesuai dengan Undang-Undang Dasar 1945, negara diwajibkan untuk memastikan pemenuhan kebutuhan dasar setiap warga negara guna meningkatkan kesejahteraan mereka. Oleh karena itu, efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat dipengaruhi oleh sejauh mana pelayanan publik tersebut diselenggarakan dengan baik atau buruk. Ketika penyedia pelayanan memberikan pelayanan yang berkualitas dan kompeten, masyarakat akan merasakan kepuasan. Kepercayaan masyarakat sebagai pengguna jasa akan tumbuh ketika mereka puas dengan layanan yang diberikan, dan ini mendorong mereka untuk kembali menggunakan layanan tersebut.

Pelayanan publik di Indonesia secara umum terbagi menjadi tiga jenis, yaitu pelayanan berbentuk barang/fisik, pelayanan jasa, dan pelayanan administratif, sesuai dengan peraturan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009. Pelayanan publik juga mencakup segala kebijakan, aktivitas, dan tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dan institusi publik terhadap warga masyarakat. Pelayanan publik dapat dirasakan oleh individu dalam berbagai aspek kehidupan sehari-hari sepanjang hidup mereka. Hampir semua orang pasti akan mengalami pelayanan publik dalam konteks kehidupan bermasyarakat, bernegara, dan berbangsa (Godjali,dkk, 2021).

Salah satu tantangan serius dalam menjalankan pelayanan publik adalah terjadinya pelayanan yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, pelanggaran prosedur, serta tindakan-tindakan penyimpangan dan penyalahgunaan wewenang saat memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Situasi-situasi merugikan

semacam itu dikenal dengan istilah maladministrasi dalam konteks pelayanan publik. Terdapat banyak faktor yang berkontribusi pada terjadinya maladministrasi, dan faktor-faktor ini seringkali saling terkait dan memengaruhi satu sama lain. Dengan demikian, kondisi maladministrasi dalam pelayanan publik tidak hanya bergantung pada integritas dan kompetensi penyelenggara pelayanan, tetapi juga dipengaruhi oleh peraturan, budaya penerima layanan (masyarakat), dan faktor lainnya. Di sisi lain, harapan masyarakat terhadap pelayanan publik cenderung stabil atau bahkan meningkat. Ini terjadi meskipun tujuan utama dari pelayanan publik bukan hanya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, melainkan juga untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memperbaiki reputasi pemerintah di mata masyarakat (Sari, dkk, 2020). Dalam konteks evaluasi kualitas pelayanan, penting untuk diakui bahwa terdapat lima karakteristik yang digunakan sebagai panduan. Oleh karena itu, pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan, termasuk situasi maladministrasi, menjadi sangat relevan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik yang baik sangat penting bagi masyarakat karena pelayanan publik yang cepat, mudah, terjangkau dan berkualitas sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan publik juga sangat berpengaruh terhadap pelayanan kepada masyarakat guna menciptakan birokrasi yang baik, sederhana, adaptif, novatif dan mampu untuk bekerja secara efisien dan efektif. Jika peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan secara berkesinambungan, maka akan terwujud kepuasan masyarakat terhadap layanan dalam bentuk indeks persepsi kualitas pelayanan dengan hasil maksimal. Oleh karena itu, cukup penting bagi penyedia layanan publik untuk mempertimbangkan keuntungan dan pengorbanan yang diperoleh masyarakat penerima layanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Terdapat beberapa faktor penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik (Rianti, dkk, 2019):

1. Kualitas pelayanan internal, yang mencakup interaksi antara pegawai dalam sebuah organisasi, dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk cara manajemen umum organisasi diterapkan, ketersediaan fasilitas pendukung, upaya pengembangan sumber daya manusia, lingkungan kerja dan hubungan kerja yang harmonis, serta sistem insentif yang diterapkan.
2. Faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada pelanggan eksternal melibatkan aspek-aspek seperti pola layanan dan metode penyediaan layanan, cara distribusi jasa, strategi penjualan layanan, dan prosedur penyampaian jasa.

Teori pertukaran sosial

Teori pertukaran sosial atau *Social Exchange Theory* (SET) adalah teori yang diterapkan pada proses sosial yang terjadi karena adanya interaksi dua arah yang keduanya saling bergantung satu sama lain. Interaksi dua arah bukan hanya melibatkan individu dengan individu, melainkan juga mencakup kelompok dengan kelompok. Pada dasarnya, hubungan yang terjadi pada pertukaran sosial melibatkan aspek imbalan dan biaya selama interaksi itu terjadi dan mengikutsertakan kepercayaan dan dilakukan dengan suka rela.

Beberapa tokoh yang memainkan peran penting dalam pengembangan teori pertukaran sosial meliputi psikolog John Thibaut dan Harold Kelley pada tahun 1959, sosiolog George Homans pada tahun 1961, Richard Emerson pada tahun 1962, dan Peter Blau pada tahun 1964. Menurut teori ini, individu menjalin hubungan pertukaran dengan orang lain karena mengharapkan untuk mendapatkan imbalan dari mereka. Dalam istilah lain, hubungan pertukaran dengan orang lain diharapkan akan menghasilkan sesuatu yang bernilai bagi individu tersebut (Muttaqien, 2023). Teori pertukaran sosial mengakui adanya hubungan saling mempengaruhi antara perilaku dan lingkungan. Karena lingkungan individu biasanya terdiri dari orang-orang lain, teori ini menganggap bahwa individu dan orang-orang lain ini memiliki perilaku yang memengaruhi satu sama lain. Dalam konteks hubungan ini, ada tiga unsur kunci yang terlibat:

- 1) Imbalan (reward), adalah segala hal yang diperoleh karena adanya sebuah pengorbanan.
- 2) Pengorbanan (cost), semua hal yang harus di hindari.
- 3) Keuntungan (profit), merupakan imbalan yang dikurangi oleh pengorbanan.

Dalam pertukaran sosial, individu cenderung berpartisipasi dalam hubungan yang menghasilkan keuntungan bagi mereka dan menghindari hubungan yang berpotensi mengorbankan lebih dari yang mereka terima.

a) Asumsi Dasar Pertukaran Sosial

Asumsi dari pertukaran sosial mengenai dasar dari suatu hubungan (Mighfar, 2015):

1. Hubungan memiliki sifat saling ketergantungan. Dalam suatu hubungan, ketika salah satu pihak melakukan tindakan tertentu, baik individu tersebut maupun hubungan mereka secara keseluruhan akan mengalami konsekuensi dari tindakan tersebut.

2. Kehidupan berhubungan adalah suatu proses. Waktu dan perubahan dalam kehidupan suatu hubungan sangat penting. Waktu memengaruhi pertukaran karena pengalaman masa lalu memengaruhi penilaian individu terkait dengan imbalan dan pengorbanan. Penilaian ini akan memengaruhi pertukaran-pertukaran yang akan terjadi di masa depan.

Penggunaan teori pertukaran sosial dalam konteks ini dapat membantu Anda memahami perubahan hubungan sosial dan dinamika pertukaran yang terjadi dalam proses pelayanan publik di rumah sakit, serta bagaimana perubahan tersebut memengaruhi pengalaman pasien dan hasil perawatan mereka.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Deskriptif kualitatif bertujuan untuk menjelaskan suatu fenomena sedetail mungkin melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya. Sedangkan metode deskriptif diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki, dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan objek penelitian pada saat sekarang, berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya (Sanjaya, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini, peneliti mewawancarai empat pasien yang pernah melakukan pengobatan dan sedang melakukan pengobatan di RS USU. Pasien Pertama Bernama Siti Rahma (29), yang memiliki riwayat penyakit Tiroid dan pernah rawat inap selama 5 hari, Pasien kedua adalah seorang Ibu bernama Fitri (58) yang saat ditemui sedang menemani anaknya dalam melakukan perawatan. Anaknya terkena penyakit pada tenggorokannya dan harus dilakukan operasi, saat ditemui, Beliau sedang menunggu untuk berkonsultasi dengan dokter mengenai proses operasi dan rawat inap yang akan dijalani oleh anaknya. Pasien ketiga bernama Arif (28). Arif sendiri pergi kerumah sakit untuk melakukan pengobatan pada pencernaannya, sedangkan Fenny (25) saat itu mengalami demam, lambung dan sakit tenggorokan. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti selama proses wawancara ditemukan bahwa dari kelima faktor penentu kualitas pelayanan, yakni kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik, pasien sebagian besar sudah merasa puas dan terlayani dengan baik selama melakukan pengobatan di RS USU.

A. Berdasarkan Kehandalan (Reliability)

Pasien Fitri, mengunjungi rumah sakit usu untuk mendampingi anaknya melakukan operasi di tenggorokan. Menurut beliau para petugas yang berada dirumah sakit mulai dari pihak administrasi, perawat dan dokter telah memberikan kualitas pelayanan dengan baik. Hal itu dibuktikan Ketika ia bercerita di awal terkait kemudahan yang didapatkannya dalam mengurus administrasi yang diperlukan. Begitu juga pelayanan dan informasi yang diberikan oleh dokter dan perawat sudah cukup memadai. Sama halnya dengan kedua pasien lainnya yaitu Arif dan Fenny yang merasa cukup puas. Namun berbeda dengan Siti Rahma, ia merasa bahwa pelayanan yang dia dapatkan dari pihak administrasi dan perawat yang kurang ramah dan kurang telaten, tetapi berbeda halnya ketika berkomunikasi dengan dokter ia merasa pelayanan yang diberikan sudah bagus dan informatif.

B. Berdasarkan Jaminan (Assurance)

Berkaitan dengan dimensi jaminan, ditemukan bahwa dari ke tiga pasien merasa sikap dan kemampuan yang dilakukan pihak rumah sakit selama proses perawatan sudah baik, namun dalam hal ini terdapat pula satu pasien yang merasa perawat yang bekerja kurang kompeten sehingga menimbulkan keraguan pada pasien, yaitu perawat yang menangani Siti Rahma. Ia menjelaskan pada saat proses rawat inap yang dilakukannya, perawat yang memasang infus melakukan kesalahan dalam proses pemasangan.

C. Berdasarkan Daya Tanggap (Responsiveness)

Dari hasil wawancara Arif, ia merasa daya tanggap yang di berikan oleh pihak administrasi sudah dilakukan dengan cepat dan tepat. Sependapat dengan Arif, Pasien Fitri dan Fenny juga merasakan hal yang sama. Namun berbeda dengan Siti Rahma yang merasakan bahwa ketanggapan yang diberikan dari pihak rumah sakit kurang memuaskan.

D. Berdasarkan Tampilan Fisik (Tangible)

Berdasarkan indikator ini, terdapat tiga pasien memiliki jawaban yang sama bahwa fasilitas dan sarana yang tersedia sudah cukup memadai dan memuaskan dari fasilitas ruangan dan kebersihan. Namun jawaban yang

berbeda dikemukakan oleh Siti Rahma mengaku bahwa ia mendapatkan ruang yang tidak sesuai dengan kriteria yang ia bayangkan karena ia memilih kamar VIP.

E. Berdasarkan Empati (Emphaty)

Dari ketiga pasien memiliki pengalaman yang positif sesuai dengan harapan mereka. tetapi berbeda dengan apa yang dirasakan oleh Siti Rahma yang menyatakan bahwasanya pihak dari rumah sakit tidak memberikan perhatian yang maksimal, karena kejadian yang dia rasakan pada saat rawat inap.

SIMPULAN

Hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Prof. Dr. Panusunan Lubis Universitas Sumatera Utara (RS USU) dapat ditarik beberapa kesimpulan penting dari penelitian ini. Secara keseluruhan, sebagian besar pasien merasa puas dan merasa terlayani dengan baik selama proses pengobatan dan perawatan di RS USU. Namun, perlu diperhatikan bahwa terdapat perbedaan dalam persepsi pasien, di mana beberapa pasien merasa pelayanan sangat baik, sementara yang lain mungkin mengalami ketidakpuasan dalam beberapa aspek tertentu. Dalam aspek kehandalan, pasien umumnya merasa pelayanan cukup handal, tetapi terdapat perbedaan dalam penilaian terhadap tingkat keramahan dan kecakapan staf medis. Terkait dengan jaminan, sebagian besar pasien merasa yakin dengan kemampuan RS USU dalam memberikan perawatan, meskipun ada satu kasus ketidakpercayaan terkait pemasangan infus. Dalam dimensi daya tanggap, pasien merasa puas dengan respons yang cepat dari pihak rumah sakit. Fasilitas fisik dan kebersihan dinilai bagus, meskipun terdapat satu kasus ketidakpuasan dengan ruangan. Terakhir, dalam aspek empati, sebagian besar pasien merasa mendapatkan perhatian yang baik, namun ada satu kasus kurangnya perhatian selama rawat inap. Kesimpulannya, bahwa komunikasi pelayanan publik yang dilakukan oleh pihak rumah sakit sudah baik. Kualitas pelayanan publik di RS USU memiliki aspek positif, tetapi perbedaan dalam persepsi pasien menunjukkan perlunya evaluasi berkelanjutan dan tindakan perbaikan untuk memastikan kepuasan pasien yang konsisten.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih kepada pihak RS Pendidikan Universitas Sumatera Utara, Narasumber dan Dosen pembimbing yang telah membantu dalam menyelesaikan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. (2015). Manajemen Pemasaran Jasa; Teori dan Aplikasi. Bandung: ALFABETA
- Godjali, Moh R. Utami, Wahyu, Kartiko U. Ramdhan, G. 2021. Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Model Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Berbasis Transparansi dan Partisipasi Warga pada Kantor Desa Sidangsari dan Pasir Karag. *Komunitas*. Vol. 1 (1). 9-21
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gaya Media.
- Hardiansyah. (2015). Komunikasi Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi. Yogyakarta: Gaya Media
- Hasanah, Nisa, Masdalina, Johansen, dkk. (2023). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Survei Pada Pasien Rawat Inap di Klinik PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate. *Jurnal Kesehatan Tambusai* Vol. 4 No. 2
- Mighfar, Shokhibul. 2015. Social Exchange Theory: Telaah Konsep George C. Homans Tentang Teori Pertukaran Sosial. *Lisan Al-Hal*. Vol 9 (2). 261-281
- Muttaqien, Falaha P. 2023. Kajian Literatur Sistematis Teori Pertukaran Sosial dalam Hubungan Dua Arah. *COMMUNICATIVE: Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam*. Vol 4 (1). 1-12
- Nisa, Khairun, Juliandi, dan Umar. (2019). Analisis Kepuasan Pasien dan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Universitas Sumatera Utara. *SCRIPTA SCORE Scientific Medical Journal*. Vol 1 No. 1
- Rianti, Selvi, dkk. 2019. Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Negara*. Vol. 15 (3). 412-419
- Sanjaya. Wina. 2013. Penelitian Pendidikan: Jenis, Metode, dan Prosedur. Jakarta: Prenada Medai Group
- Sari, dkk. 2020. Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia Cabang Barito Selatan. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. Vol. 6 (1). 16-28
- Sudarso, Andriasan. 2016. Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan. Yogyakarta: Depublish