

Analisis Kualitas Pelayanan Instalasi Bedah Sentral Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang

Enny Nuraini¹

Universitas Anak Bangsa¹

Corresponding email : ennytamisa30@gmail.com

ARTICLE INFO

Article History

Submission : 10-01-2026

Received : 20-01-2026

Revised : 27-01-2026

Accepted : 28-01-2026

Keywords

Kualitas pelayanan

Instalasi Bedah Sentral

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Instalasi Bedah Sentral Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mempergunakan layanan Instalasi Bedah Sentral Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang sebanyak 1445 orang dengan sampel 50 responden yang diambil secara kebetulan atau sampling incidental. Dalam penelitian ini, yang dimaksud kualitas pelayanan Instalasi Bedah Sentral adalah suatu standar pelayanan pembedahan yang dilakukan rumah sakit melalui suatu sistem, prosedur dan cara tertentu yang diharapkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau para pelanggan dengan memperhatikan indikator tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan Instalasi Bedah Sentral Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang bernilai positif skor atau memuaskan dengan skor 7,4. Dari 5 indikator kualitas pelayanan 4 indikator bernilai positif skor atau memuaskan dan 1 indikator kualitas pelayanan bernilai negatif skor atau tidak memuaskan. Satu Indikator kualitas pelayanan yang bernilai negative skor atau tidak memuaskan adalah indikator tangibles dengan sub indikator kelengkapan sarana pelayanan Instalasi Bedah Sentral yang bernilai negatif skor dengan skor -23 dan sub indikator kelengkapan fasilitas ruang tunggu Instalasi Bedah Sentral yang bernilai negatif dengan skor -52.

Intoduction

Kesehatan merupakan modal untuk bekerja dan hidup mengembangkan keturunan, sehingga timbul keinginan yang bersumber dari kebutuhan hidup manusia. Seseorang yang kebutuhan hidupnya sangat tergantung pada kesehatannya tentu akan mempunyai *demand* (permintaan) yang lebih tinggi akan status kesehatannya. Pendekatan ekonomi menekankan bahwa kesehatan merupakan suatu modal untuk bekerja. Pelayanan kesehatan merupakan suatu *input* dalam menghasilkan hari-hari sehat dengan berbasis pada konsep produksi dan proses produksi yang menghasilkan kesehatan. (Trisnantoro, 2010 : 03)

Menurut Moenir (dalam Tangkilisan, 2005 : 208) pelayanan yang diperlukan manusia pada umumnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik dan layanan administratif yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi masa atau negara.

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003 : 60). Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas dan lainnya.

Berbagai gerakan reformasi publik (*public reform*) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Di Indonesia upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah sejak lama dilaksanakan oleh pemerintah antara lain melalui Inpres No.5 tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha. Upaya ini dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pada pengguna pelayanan tersebut. Pelayanan dikatakan baik apabila berkualitas namun pendefinisian kualitas pelayanan tidaklah mudah. Kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategi. Kualitas pelayanan merupakan pengukuran terhadap tingkat pelayanan yang diberikan atau yang disampaikan sesuai dengan harapan pelanggan.

Penilaian kualitas pelayanan yang banyak digunakan oleh para peneliti industri jasa adalah skala pengukuran *Servqual*, yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Semil : 2005) yang mengidentifikasi lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa atau pelayanan, yaitu bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*ansurance*) dan empati (*empathy*). Sehingga dengan adanya kepuasan pelanggan yang disebabkan oleh adanya kualitas pelayanan jasa tersebut semakin meningkatkan loyalitas pelanggan sebagai pemakai jasa.

Instalasi Bedah Sentral atau *Operating Theatre* (OT) merupakan unit dan bagian integral dari pelayanan Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang yang meliputi tindakan pembedahan baik diagnostik maupun terapi, baik tindakan pembedahan elektif maupun *cito* yang membutuhkan keadaan steril, dimana hal ini sangat membutuhkan sumber daya manusia serta fasilitas yang mendukung untuk melaksanakan tugas tersebut. (Observasi, 3 – 5 April 2012).

Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang merupakan salah satu rumah sakit berbasis islam di kota Palembang yang memberikan pelayanan jasa kesehatan kepada masyarakat yang membutuhkan, secara profesional dan terpadu. Dalam melaksanakan kegiatannya Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang didukung oleh berbagai macam pelayanan yaitu administrasi dan manajemen, pelayanan medis, instalasi gawat darurat,

keperawatan, rekam medis, laboratorium, radiologi, peristi, penanggulangan infeksi, farmasi, kesehatan dan keselamatan kerja dan instalasi bedah sentral.

Instalasi Bedah Sentral Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang melayani pelayanan multi disiplin yaitu, pelayanan bedah umum, pelayanan ortopedi, pelayanan bedah tumor, bedah plastik, bedah syaraf, obgin, bedah mulut, THT, mata dan urologi. Dan ketenagaan di Instalasi Bedah Sentral terdiri dokter operator yang berstatus kepegawaian PKWT, dokter anesthesi, perawat umum dan penata anastesi, administrasi dan asisten perawat atau pekarya. (Observasi, 5 – 7 April).

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan petugas untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang sampai pasien meninggalkan rumah sakit.

Method

Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif menurut Sugiyono (2003 : 6), yaitu penelitian yang dilakukan tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Penelitian deskriptif hanya mengembangkan konsep dan menghimpun fakta tapi tidak melakukan uji hipotesis. Selanjutnya penelitian ini akan mendeskripsikan atau menggambarkan dan menganalisa kualitas pelayanan Instalasi Bedah Sentral Rumah Sakit Siti Khadijah Palembang

Adapun fokus pada penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan dan menganalisa kualitas pelayanan pada Instalasi Bedah Sentral Rumah Sakit Islam Siti Khodijah Palembang. Penelitian ini akan difokuskan pada lima dimensi kualitas pelayanan yang menjadi tolak ukur, yaitu : *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Adapun yang menjadi variabel dalam penelitian ini adalah "Kualitas Pelayanan Instalasi Bedah Sentral Rumah Sakit Islam Siti Khodijah Palembang". Dalam penelitian ini yang menjadi unit analisis adalah individu dan organisasi. Individu disini adalah masyarakat yang menerima pelayanan kesehatan khususnya pelayanan dalam bidang pembedahan, sedangkan organisasi disini adalah Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang.

Sarana dan Prasarana Instalasi Bedah Sentral

Ruang pelayanan Instalasi bedah sentral yang ada di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang sudah mengacu pada ruangan pelayanan standar Departemen Kesehatan yang terdiri dari :

- a) Ruang *nurse station*
- b) Ruang persiapan pasien
- c) Ruang semi steril
- d) Ruang operasi

- e) Ruang dokter
- f) Ruang perawat
- g) Ruang obat dan alkes
- h) Ruang instrumen
- i) Ruang tempat cuci tangan
- j) Ruang resusitasi bayi
- k) Ruang gas O₂ dan N₂O
- l) Ruang pulih
- m) Dapur serta gudang

Selanjutnya, fasilitas peralatan di Instalasi Bedah Sentral Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang mengacu pada standar Departemen Kesehatan, dimana peralatan tersebut antara lain meja dan lampu operasi serta instrumen pembedahan standar yang sesuai pedoman standar pelayanan kamar bedah, ditambah dengan mesin anaestesi dan oksigen dan N₂O sentral.

Results and Discussion

Penelitian ini pada dasarnya adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Instalasi Bedah Sentral Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang. Tjiptono (2003 : 13) menyimpulkan bahwa citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang/persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang/persepsi konsumen. Hal ini disebabkan karena konsumenlah yang mengkonsumsi serta yang menikmati jasa layanan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi konsumen terhadap kualitas jasa merupakan penilaian yang menyeluruh terhadap keunggulan suatu jasa layanan.

Pada pelaksanaanya, pelayanan Instalasi Bedah Sentral Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang dinilai dari lima indikator atau dimensi tersebut. Masing-masing indikator atau dimensi tersebut terdiri dari empat sub indikator atau unsur pelayanan sehingga jumlah item pertanyaan sesuai dengan sub indikator / unsur pelayanan yang ada yaitu 20 item pertanyaan. Setelah dilakukan analisis dengan menggunakan teknik analisis Servqual (berdasarkan teori Parasuraman, dkk) dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SERVQUAL Score} = \text{Perception score} - \text{Expectation score}$$

Diketahui bahwa dimensi *tangibels* yang harus menjadi prioritas utama dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat pengguna layanan. Manajemen rumah sakit hendaklah segera dapat melakukan tindakan perbaikan karena tanpa melakukan perbaikan maka hasil analisis kualitas pelayanan masyarakat tidak berarti apalagi di Palembang sudah banyak rumah sakit swasta baru yang sudah mulai beroperasi dan siap berkompetisi.

Strategi Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang, untuk memuaskan pelanggannya dalam hal ini pasien dan keluarga pasien di Instalasi Bedah Sentral dengan

cara melaksanakan pelayanan terintegrasi dari setiap spesialisasi, dalam perjalanannya masih ada hal yang belum terakomodir dengan baik, terutama penyediaan ruang tunggu khusus keluarga pasien yang sedang dioperasi karena kondisi psikologis dalam keadaan cemas. Begitu juga dengan fasilitas ruang persiapan serta ruang pulih yang harus dipisahkan antara pasien laki-laki dengan pasien perempuan karena kondisi pasien diruang persiapan menggunakan baju khusus.

Karena tingkat kualitas pelayanan yang memuaskan akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi pasien dan keluarga pasien yang menggunakan jasa pelayanan rumah sakit, dimana kepuasan pasien merupakan suatu hasil persepsi ketika menggunakan produk jasa pelayanan yang ditawarkan sesuai dengan harapannya. Hal yang paling penting yang sering diperhatikan adalah kualitas pelayanan dari barang maupun jasa yang ditawarkan, untuk dapat meraih pelanggan dapat dilihat dari kualitas pelayanannya. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin baik pula kepuasan pasien yang didapatkan.

Conclusion

Dari lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan Instalasi Bedah Sentral Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang ada empat dimensi yang bernilai positif atau memuaskan sedangkan hanya satu dimensi kualitas pelayanan yang digunakan bernilai negatif atau tidak memuaskan. Empat dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan Instalasi Bedah Sentral Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang yang bernilai positif atau memuaskan yaitu :

1. Total skor untuk dimensi *reliability* berdasarkan persepsi yaitu 187,5 dan harapan yaitu 181,25 sehingga berdasarkan perhitungan dari rumus yang telah ditentukan diperoleh total bobot skor sebesar 6,25 atau skor persepsi lebih besar dari harapan yang berarti kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *reliability* memuaskan.
2. Total skor untuk dimensi *responsiveness* berdasarkan persepsi yaitu 164,25 dan harapan yaitu 155 sehingga berdasarkan perhitungan dari rumus yang telah ditentukan diperoleh total bobot skor sebesar 9,25 atau skor persepsi lebih besar dari harapan yang berarti kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *responsiveness* memuaskan.
3. Total skor untuk dimensi *assurance* berdasarkan persepsi yaitu 157,25 dan harapan yaitu 139,25 sehingga berdasarkan perhitungan dari rumus yang telah ditentukan diperoleh total bobot skor sebesar 18 atau skor persepsi lebih besar dari harapan yang berarti kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *assurance* memuaskan.
4. Total skor untuk dimensi *emphaty* berdasarkan persepsi yaitu 161 dan harapan yaitu 142,25 sehingga berdasarkan perhitungan dari rumus yang telah ditentukan diperoleh total bobot skor sebesar 18,75 atau skor persepsi lebih besar dari harapan yang berarti kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *emphaty* memuaskan.

Sedangkan satu dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan Instalasi Bedah Sentral Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang yang bernilai negatif atau tidak memuaskan yaitu :

1. Total skor untuk dimensi *tangibles* berdasarkan persepsi yaitu 170,75 dan harapan yaitu 185,75 sehingga berdasarkan perhitungan dari rumus yang telah ditentukan diperoleh

total bobot skor sebesar -15 atau skor persepsi lebih kecil dari harapan yang berarti kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *tangibles* tidak memuaskan.

Saran

Beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan Instalasi Bedah Sentral Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang, yaitu :

1. Sangat perlu dan menjadi prioritas utama disediakannya ruang tunggu khusus bagi keluarga pasien yang sedang menunggu sehingga tidak terjadi penumpukan keluarga pasien dikoridor jalan dan keluarga pasien bisa melakukan ritual untuk mendoakan pasien yang sedang dioperasi agar rasa cemas bisa berkurang.
2. Perlu adanya penambahan ruangan dari sarana pelayanan Instalasi Bedah Sentral terutama perlu adanya pemisahan ruang persiapan dan ruang pulih antara pasien laki-laki dan pasien perempuan untuk mencegah timbulnya ketidaknyamanan terhadap pasien.

Declarations

Kontribusi Penulis. Penulis 1 menentukan judul dan membuat bagian pendahuluan serta bagian metode penelitian, guide wawancara teks dan mencari informan. Penulis 2 membuat bagian tema-tema hasil dari wawancara teks melalui form online yang di isi oleh informan, dan membuat kesimpulan

Pernyataan Pendanaan. tidak ada

Pernyataan Konflik Kepentingan. Penulis 1 dan penulis 2 menyatakan tidak terdapat konflik kepentingan

Informasi Tambahan. Tidak ada informasi tambahan yang tersedia untuk makalah ini.

References

- Aritonang Lebin. 2005. *Kepuasan pelanggan Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Assaf AL. 2009. *Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC
- AA. Anwar Prabu Mangkunegara. 2008. *Prilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung : Refika Aditama.
- Alma, Buchari, 2002. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Arief, Muhtosin. 2005. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Jakarta : Bayu Media Publishing.
- Arikunto, Suharsimi. 2004. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elek Media Komputindo.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : Bayu Media Publishing.
- Direktorat Bina Pelayanan Keperawatan Dirjen Bina Pelayanan Medik. 2010. *Standar Pelayanan Keperawatan Kamar Bedah*. Jakarta : Kementerian Kesehatan.
- Direktorat Bina Pelayanan Keperawatan dan Teknis. 2009. *Standar Pelayanan Keperawatan Kamar Bedah*. Jakarta : Kementerian Kesehatan.

- Goetsch & Davis. 1994. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta : Gramedia
- Gerson, Richard F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PPM.
- Hasibuan S.P Malaayu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Juliantara, Dadang. 2006. *Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Jakarta : Gravindo Persada.
- Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran 2*. Jakarta : Prenhallindo.
- Kuswandi. 2004. *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Jakarta : Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan.
- Lukman, Sumpara & Sutopo. 2001. *Pelayanan Prima*. Jakarta : LAN RI.
- Mahdhor, Syatri. 2011. *Pedoman PascaSarjana STISIPOL Candradimuka Palembang*. Palembang
- Muhamad, Idrus. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta : Erlangga.
- Nasution. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, Zeithmal & Bitner. 1990. *Delivering Service Quality Balancing Customer Perception and Expectation*. Newyork :The Free press.
- Santosa, Pandji. 2009. *Administrasi Publik Teory dan Aplikasi Good Governance*. Bandung. Refika Aditama.
- Suriatin. 2010. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pada Instalasi Gawat Darurat Di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin Palembang*. Tesis. STISIPOL. Palembang
- Sabarguna, Boys. 2005. *Analisis Pemasaran Rumah Sakit*. Yogyakarta : Konsorsium Rumah Sakit Islam Jawa Tengah
- Semil, Nurmah. 2005. *Analisis Kinerja Pelayanan Publik Kantor Pertanahan Kota Semarang*. Tesis. Universitas Diponegoro. Semarang
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri & Sofian effendi. 1995. *Metode Penelitian Survey*. Yogyakarta : LP3ES.
- Sugiono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2003. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Trisnantoro, Ahmad. 2010. *Analisis Kemampuan dan Kemauan Membayar*. <http://kesmas-unsoed.blogspot.com>. Diakses tanggal 03 Juni 2012
- Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta : Ekonisia.
- Yayuk. 2008. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Palembang Bari*. Tesis. STISIPOL. Palembang

Peraturan-peraturan Pemerintah/Referensi Lain

- Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 378/Menkes/SK/VI/2008 tentang Pedoman Pelayanan Instalasi Bedah Sentral Di Rumah Sakit.

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI No. 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan.
- Departemen Kesehatan RI, Peraturan Kesehatan RI No 159 b/Menkes/per/II/1988, Jakarta, 1988.
- SK Menkes Republik Indonesia No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal.