

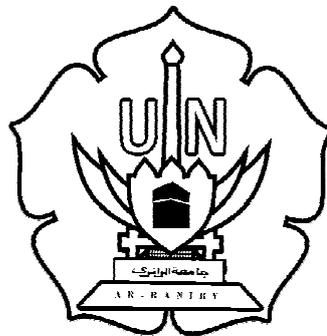
**TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN TERHADAP PELAYANAN
RUMAH SAKIT UMUM TEUNGKU PEUKAN
KABUPATEN ACEH BARAT DAYA**

SKRIPSI

Diajukan Oleh

**ATIK MARYA
NIM. 140402033**

Prodi Bimbingan Konseling Islam



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM - BANDA ACEH
2019 M/ 1440 H**

SKRIPSI

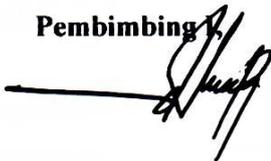
**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh
sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana S-1 dalam Ilmu Dakwah
Prodi Bimbingan Konseling Islam**

Oleh

**ATIK MARYA
NIM. 140402033**

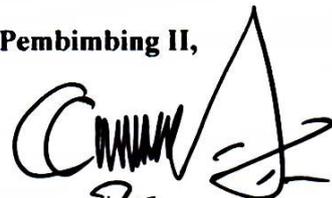
Disetujui Oleh :

Pembimbing I,



**Drs. Umar Latif, M.A
Nip. 19581120 199203 1001**

Pembimbing II,



Rizka Heni, S.Sos.I., M.Pd

SKRIPSI

**Telah Dinilai oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry
dan Dinyatakan Lulus serta Disahkan sebagai
Tugas Akhir untuk Memperoleh Gelar
Sarjana S-1 Ilmu Dakwah
Prodi Bimbingan Konseling Islam**

Diajukan Oleh:

ATIK MARYA
NIM. 140402033

Pada Hari/Tanggal
Selasa, 29 Januari 2019 M
22 Jumadil Awal 1440 H

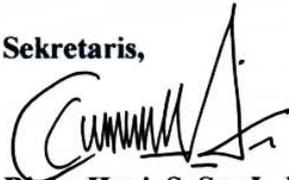
di
Darussalam-Banda Aceh
Panitia Sidang Munaqasyah

Ketua,



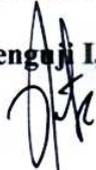
Drs. Umar Latif, MA
NIP.19581120 199203 1001

Sekretaris,



Rizka Heni, S. Sos.I., M. Pd

Penguji I,



Dr. Abizal M. Yati, Lc., MA
NIP. 19641220 198412 2001

Penguji II,



Azhari, S. Sos.I., MA
NIDN. 2013078902

Mengetahui,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Ar-Raniry,



Dr. Fakhri S. Sos., MA
NIP. 1964 1129 199803 1 001

SURAT PERNYATAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama/No Nim : Atik Marya/ 140402033
Fakultas/Prodi : Dakwah dan Komunikasi/Bimbingan Konseling Islam
Tempat/T. Lahir : Manggeng / 09 Desember 1995
Jenis Kelamin : Perempuan
Warga Negara : Indonesia
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Dusun Makmur desa Paya Kec. Manggeng Kab. Aceh Barat Daya
No Hp : 085260966023

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika dikemudian hari ada tuntunan dari pihak lain atas karya saya, dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

Banda Aceh, 17 Januari 2019

Yang Menyatakan,



Atik Marya
Atik Marya

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “**Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien terhadap Pelayanan Rumah Sakit Teungku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya**”, Kepuasan keluarga dan pasien terhadap pelayanan merupakan indikator keberhasilan pemberian pelayanan kepada masyarakat yang melakukan pengobatan di RSUD Teungku Peukan Kab. Aceh Barat Daya. Adapun pelayanan yang diberikan berdasarkan tugas, fungsi serta kewenangan yang telah ditetapkan, demikian pada kenyataannya pelayanan yang didapatkan tidak sepenuhnya dapat dikatakan sempurna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUD Teungku Peukan Kab. Aceh Barat Daya kepada keluarga dan pasien serta masyarakat secara umum. Dalam skripsi ini penulis menggunakan metode penelitian *kualitatif* pendekatan *deskriptif analitik* adapun teknik pengambilan sampel *Purposive Sampling* dengan jumlah 12 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan RSUD Teungku Peukan Kab. Aceh Barat Daya adalah memuaskan, dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit baik dokter maupun perawat kepada keluarga dan pasien sudah memadai, efektif serta memenuhi kebutuhan pasien berdasarkan penanganan yang sesuai dengan penyakit yang diderita. Pihak Rumah Sakit menerapkan program A3 yang ada di Rumah Sakit agar keluarga dan pasien merasa diperhatikan dengan baik dan wajar dan diterima dengan ikhlas. Adapun pola pelayanan yang diberikan pihak Rumah Sakit dalam melayani masyarakat secara umum menggunakan teknis fungsional, yaitu pola pelayanan masyarakat yang diberikan instansi pemerintah yang sinkron dengan bidang, tugas, fungsi dan kewenangannya. Implikasi Kepuasan Pelayanan terhadap Bimbingan Konseling Islam merupakan tercapainya kebutuhan yang diinginkan untuk memperoleh suatu kepuasan dan kenyamanan bagi setiap individu sehingga melengkapi kekurangan pada diri.

Kata Kunci: *Kepuasan Pelayanan RSUD Teungku Peukan.*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis sampaikan kehadirat Allah, karena dengan Rahmat dan kasih sayang-Nya penyusunan karya tulis ilmiah ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad Saw, beserta keluarga dan para sahabatnya, yang mana Nabi telah berjuang banyak untuk umatnya, membawa perubahan dari alam kebodohan ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan dan beliaulah sosok *uswatun hasanah* untuk umat-umatnya. Skripsi ini berjudul “*Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya*”, dibuat sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, terdapat banyak kesukaran karena keterbatasan ilmu, namun melalui bantuan dan motivasi yang diberikan oleh banyak pihak, maka skripsi dapat diselesaikan dengan baik. Berkenaan dengan hal tersebut penulis ucapkan terima kasih yang istimewa kepada:

1. Kepada Ayahanda Jaka Sugianto dan Ibunda tercinta Marliati yang selalu mendoakan dan memberi motivasi dalam menyusun skripsi ini, serta untuk adik-adik saya tercinta kepada Marzan Lianto, kemudian adik perempuan saya satu-satunya Nana Diana yang sangat berharap kelulusan saya sebagai seorang sarjana, Adek Ahlul Mardiano, dan kepada Kedua Adik kembar saya yang tercinta Alnas dan Deny randa dan juga keluarga besar lainnya yang

telah memberikan do'a yang tulus, cinta dan kasih sayang serta motivasi yang tinggi sehingga pendidikan dan penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.

2. Bapak Dr. Fakhri, S.Sos, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Drs. Umar Latif, MA selaku dosen pembimbing pertama sekaligus Ketua Prodi Bimbingan Konseling Islam dan Rizka Heni, M.pd selaku pembimbing kedua yang senantiasa mendukung dan memberi motivasi dalam penyusunan skripsi ini sejak awal sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Kepada Mira Fauziah, M.Ag. selaku Penasehat Akademik, kepada Bapak Dr. Abizal M. Yati, Lc, MA selaku sekretaris prodi BKI
3. Keluarga Almr. Afrah Amin dan Kak Mulhammah beserta keluarga, Paman saya Rairil dan keluarga yang berada di Kota Calang, Aceh Jaya. Kepada Keluarga besar Soto Riza peunayong dan Bandrek Sungkar.
4. Sahabat-sahabat saya, Fikatul Hikmah, Salvira Dewi, Eni Nur rita, Muhimatul Uzma, Zumratul Aini, Revina Devi dan calon suami beserta keluarga besar Wond'g kelas 3 Ipa 1 MAN Blangpidie 2014, KPM kelompok 19 Teunom Kab. Aceh Jaya 2018, Sayid habiburahman AL-jamalullay, dan Holta Julia. Kepada keluarga besar Kost Jln. Inoeng balee No. 18 yang saya tepati selama 4 tahun 5 bulan.

Tiada kata yang dapat melukiskan rasa syukur dan terima kasih kepada semua yang telah memberikan motivasi-motivasi, sehingga penulisan skripsi ini selesai. Penulis menyadari, karya tulis ilmiah ini masih sederhana dan jauh dari kata sempurna, harapan penulis kepada pembaca agar memberikan kritik dan

saran demi penyempurnaan skripsi ini pada masa yang akan datang. Akhir kata, hanya kepada Allah kita berserah diri dan yang baik datangnya dari Allah, mudah-mudahan semua mendapat rahmat dan ridha-Nya. *Amiin ya Rabbal 'Alamin.*

Banda Aceh, 11 Januari 2019

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Istilah Operasional.....	7
F. Kajian Terhadap Penelitian Terdahulu.....	10

BAB II : KAJIAN TEORITIS

A. Kepuasan	15
1. Pengertian Kepuasan.....	15
2. Pengukuran Kepuasan.....	16
3. Kepuasan Keluarga (Pasien)	18
B. Keluarga.....	19
1. Pengertian Keluarga	19
2. Fungsi Keluarga	20
3. Dukungan Keluarga	21
4. Orangtua dan Anak dalam Keluarga	22
5. Karakteristik Keluarga Sehat	24
C. Pelayanan	24
1. Pengertian Pelayanan.....	25
2. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik.....	27
3. Asas dan Standar Pelayanan	39
4. Pelayanan prima.....	30
5. Sistem Pelayanan Publik.....	31
D. Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Kab. Aceh Barat daya	32
1. Pengertian Rumah Sakit.....	32
2. Fungsi Rumah Sakit.....	33
3. Kewajiban Rumah Sakit	34

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Jenis Data Penelitian	35
B. Subjek Pengambilan dan Teknik Pengambilan Sampel.....	36
C. Sumber Data Penelitian.....	37

D. Teknik Pengumpulan Data	38
E. Teknik Analisis Data	40

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum RSUD Teungku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya	43
1. Sejarah RSUD Teungku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya ..	43
2. Visi dan Misi RSUD Teungku Peukan	44
3. Fungsi RSUD Teungku Peukan	47
4. Kewenangan RSUD Teungku Peukan	47
5. Struktur Organisasi RSUD Teungku Peukan	48
6. Kepemilikan dan Kelas RSUD Teungku Peukan	52
7. Kepegawaian	52
B. Hasil Penelitian	57
1. Pelayanan RSUD Teungku Peukan kab. Aceh Barat Daya	57
2. Masalah yang dihadapi Keluarga pasien Terhadap Pelayanan RSUD Teungku Peukan Kab. Aceh Barat Daya	61
3. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan RSUD Teungku peukan Kab. Aceh Barat Daya.....	62
C. Pembahasan Hasil Penelitian	67

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.....	72

DAFTAR PUSTAKA	74
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1: Struktur Organisasi Rumah sakit Umum Teungku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya.....	51
---	----

DAFTAR TABEL

Tebel 4.1	: jumlah kepegawaian pada RSUT kab Aceh Barat Daya Tahun 2017.....	52
Tabel 4.2	: Kapasita Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Kab. Aceh Barat Daya Tahun 2017.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : SK Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2 : Surat Izin Melakukan Penelitian
- Lampiran 3 : Surat Izin Melakukan dari Direktur RSUD Teungku Peukan
- Lampiran 4 : Surat Keterangan Telah Selesai Melakukan Penelitian di RSUD Teungku Peukan
- Lampiran 5 : Daftar wawancara (Instrumen Penelitian)
- Lampiran 6 : Dokumentasi wawancara
- Lampiran 7 : Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan program secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan rawat darurat. Rumah Sakit menurut Anggaran Dasar Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia (PERSI) Bab 1 pasal 1 adalah suatu lembaga dalam mata rantai sistem kesehatan Nasional yang mengemban tugas pelayanan kesehatan untuk seluruh masyarakat. Rumah Sakit adalah suatu sarana yang merupakan bagian dari sistem pelayanan kesehatan yang menjalankan rawat inap, rawat jalan, dan rehabilitas segala penunjang.¹

Upaya pembangunan dalam bidang kesehatan merupakan tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kepuasan keluarga dan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Kepuasan pelayanan jasa kesehatan tercapai jika apa yang didapatkan keluarga pasien yang melakukan perawatan dalam proses pelayanan melebihi harapan. Organisasi Rumah Sakit disusun dengan tujuan untuk mencapai Visi dan Misi rumah sakit dengan menjalankan tata kelola organisasi dan tata kelola klinis

¹ Cecep Triwibowo, *Perizinan dan Akreditasi Rumah Sakit Sebuah Kajian Hukum Kesehatan* (Yogyakarta: Nuha Medika, 2012), hal. 31

yang baik melalui pelaksanaan prinsip utama manajemen, yaitu *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling*.²

Dengan menjalankan keempat prinsip tersebut secara baik dan benar sehingga akan menghasilkan pengelolaan sistem manajemen suatu rumah sakit yang baik pula. Dalam perjalanannya, pengelolaan rumah sakit sebagaimana organisasi juga rawat terjadi penyimpangan-penyimpangan. Penyimpangan yang terjadi seperti pemberian layanan, bukan tidak mungkin bisa beresiko terhadap pasien, bahkan kematian pasien dan berlanjut pada tuntutan hukum serta menimbulkan kekhawatiran yang tinggi terhadap keluarga pasien yang mendampingi.³

Setiap rumah sakit memiliki sistem pelayanan tersendiri demikian pula halnya Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya, rumah sakit ini memiliki sistem pelayanan yang bertaraf nasional, yang mengedepankan pelayanan kesehatan yang menyenangkan dan mampu memberikan kepuasan terhadap pelanggan: pasien dan keluarga. Karena pelayanan yang utama dan yang diharapkan kepada keluarga dan pasien adalah pelayanan prima (pelayanan yang memuaskan).⁴

² Soeroso santoso, *Manajemen Sumber Daya Manusia di Rumah Sakit: Suatu Pendekatan Sistem*, Cet 1, (Jakarta: EGC,2003), hal. 103.

³ Soeroso santoso, *Manajemen Sumber Daya ...*, hal.103.

⁴ Profil : RSU Teungku Peukan Kab. Abdya Tahun 2017.

Dalam memberikan pelayanan oleh pihak rumah sakit terhadap pasien dan keluarga, rumah sakit dituntut untuk menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat kurang mampu/miskin dan melaksanakan fungsi sosial antara lain dengan memberikan fasilitas pelayanan keluarga dan pasien, pelayanan gawat darurat, ambulan gratis, pelayanan korban bencana luar biasa, pengurusan atau administrasi yang dibantu oleh pihak staf rumah sakit, atau bakti sosial bagi misi kemanusiaan. Sehingga menimbulkan kenyamanan serta kemudahan dan kepuasan terhadap keluarga dan pasien. Hal ini telah ditegaskan dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit pada pasal 29 ayat 1 poin 5 dan poin 6.⁵

Jumlah pasien rawat jalan pada bagian poli penyakit dalam Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Kab. Aceh Barat Daya membeludak, penyebabnya sehingga Rumah Sakit tersebut kekurangan tenaga dokter spesialis penyakit paru, kulit dan urologi. Pasien dengan keluhan penyakit paru (TBC), gatal-gatal dan penyakit yang berhubungan dengan masalah urologi juga dilayani dokter spesialis penyakit dalam. Sebagian besar dari ratusan pasien dan anggota keluarga sebagai pendamping mengeluh karena harus antri berjam-jam untuk mendapat pelayanan kesehatan di poli penyakit dalam.⁶

⁵ Skripsi Sri Fitri Handa Yani (431307351), *Sistem Pelayanan Prima Bagi Masyarakat Kurang Mampu pada Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin Banda Aceh*, (2018), hal. 3.

⁶ Aceh. [Tribunnews.com/2018/28/08/pasien_poli_dalam_RSU_Teungku_Peukan_Abdya_Membeludak](http://tribunnews.com/2018/28/08/pasien_poli_dalam_RSU_Teungku_Peukan_Abdya_Membeludak). (Serambi Indonesia). Di akses pada tanggal 30 November 2018.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan di lapangan, semenjak berlakunya BPJS di Aceh jumlah pasien serta keluarga yang mendampingi di Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Kab. Aceh Barat Daya semakin bertambah sehingga membutuhkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan keluarga dan pasien, namun fasilitas maupun tenaga kerja di Rumah Sakit tersebut masih memiliki keterbatasan dan pelayanan kurang efektif jika dibandingkan dengan kebutuhan masyarakat yang melakukan pengobatan di Rumah Sakit tersebut. Hal ini disebabkan terdapat masyarakat yaitu pasien dan keluarga yang mendampingi untuk dirujuk ke Rumah Sakit Umum lainnya atau Rumah Sakit Umum Provinsi.

Akibatnya, pelayanan yang didapatkan oleh keluarga dan pasien kurang maksimal, sehingga keluarga dan pasien merasa kurang diperhatikan serta tidak mendapatkan kepuasan seperti: minimnya bantuan dari staf dan tenaga dokter dari pihak Rumah Sakit, kurangnya sikap sosial perawat terhadap keluarga pasien, disiplin waktu dokter yang kurang ketika akan memeriksa pasien, memperoleh sikap cleaning service yang tidak menyenangkan terhadap keluarga pasien yang berada di Rumah Sakit dan ketidaknyamanan berupa: staf melakukan perbincangan sesamanya sehingga mengganggu waktu istirahat pasien. Dalam agreditas diisyaratkan keselamatan diatas segalanya, tetapi disebabkan oleh kondisi keluarga yang tidak memperoleh kepuasan pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit. Maka, keluarga dan pasien membutuhkan pelayanan yang sesuai dengan harapan dalam proses pelayanan terhadap pasien.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa jumlah dokter spesialis dan sikap staf Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya berpengaruh besar terhadap kepuasan pelayanan yang diterima oleh keluarga dan pasien khususnya keluarga yang mendampingi pasien dalam proses perawatan dan pengobatan di Rumah Sakit tersebut. Karenanya pada awal tahun 2018 RSUD Teungku Peukan Kab. Aceh Barat Daya melakukan rekrutmen tenaga kerja baru berupa tenaga kerja kontrak serta penyuluhan terhadap pengunjung Rumah Sakit, pemerintah daerah menambah tenaga medis serta administrasi dengan harapan Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Kab. Aceh Barat Daya dapat memberikan pelayanan terbaik bagi seluruh masyarakat baik keluarga maupun pasien yang datang ke Rumah Sakit.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melihat dan mengidentifikasi hal-hal dan faktor-faktor yang berhubungan dengan “Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah penelitian ini secara umum dirumuskan, bagaimana tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Kab. Aceh Barat Daya? Sedangkan secara khusus penelitian ini dirumuskan dalam beberapa pertanyaan, yaitu :

1. Bagaimana pelayanan RSUD Teungku Peukan terhadap keluarga pasien ?
2. Bagaimana permasalahan yang dihadapi keluarga pasien terhadap pelayanan RSUD Teungku Peukan?
3. Bagaimana tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan RSUD Teungku Peukan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan secara umum penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan RSUD Teungku Peukan Kab. Aceh Barat Daya.

Sedangkan tujuan khusus adalah untuk mengetahui :

1. Pelayanan RSUD Teungku Peukan terhadap keluarga pasien
2. Permasalahan yang dihadapi keluarga pasien terhadap pelayanan RSUD Teungku Peukan
3. Tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan RSUD Teungku peukan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Mengembangkan ilmu pengetahuan yang didapat selama kuliah di jurusan Bimbingan Konseling Islam.
- b. Untuk menambah wawasan tentang permasalahan pelayanan RSUD Teungku Peukan.

- c. Untuk menambah wawasan keilmuan dan pengetahuan tentang tingkat kepuasan keluarga terhadap pelayanan RSUD Teungku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya.

2. Manfaat Praktis

- a. Untuk menambah wawasan kepada masyarakat umum.
- b. Bagi pembaca menambah wawasan tentang tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan RSUD Teungku Peukan dan bagi penulis untuk dapat mengetahui pengetahuan lebih tentang pelayanan RSUD Teungku Peukan Kab. Aceh Barat Daya

E. Istilah Operasional

Sebelum melakukan penelitian dilapangan terlebih dahulu peneliti menjelaskan beberapa istilah yang terdapat dalam judul penelitian, untuk memandu peneliti dalam pengumpulan data, analisis, dan penarikan kesimpulan, juga untuk menghindari kesalahpahaman pada pembaca. Beberapa istilah yang dipandang penting yang terdapat dalam judul penelitian untuk diberikan definisi operasional adalah sebagai berikut:

1. Tingkat Kepuasan

Kepuasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah perihal atau perasaan puas, kesenangan, kelegaan.⁷ Kepuasan adalah perasaan senang atau

⁷ W J S. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Edisi 3, (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), hlm. 914.

kecewa seseorang yang muncul atau membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.⁸

Dalam menyelenggarakan layanan, baik kepada konsumen internal maupun eksternal, pihak pemberi layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan keluarga dan pasien serta masyarakat.

Dalam penelitian ini, maksud tingkat kepuasan adalah sejauh mana keluarga pasien merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUD Teungku Peukan Kab. Aceh Barat Daya, diantaranya ayah, ibu, dan anak.

2. Keluarga

Keluarga menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sanak saudara, kaum kerabat.⁹ Keluarga adalah sebagai sebuah institusi yang terbentuk karena ikatan perkawinan. Di dalamnya hidup bersama pasangan suami-istri secara sah pernikahan. Mereka hidup bersama sehidup semati, ringan sama dijinjing, berat sama dipikul, selalu rukun dan damai dengan suatu tekad dan cita-cita untuk membentuk keluarga bahagia dan sejahtera lahir dan batin.¹⁰

⁸ Philip Kotler. *Marketing Management*. (New Jersey : Prentice Hall Int'I, 2003), hal. 138.

⁹ W J S. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Edisi 3(Jakarta: Balai Pustaka, 2007), hal. 553.

¹⁰ Syaiful Bahri Djamarah, *Pola Asuh Orangtua dan Komunikasi dalam Kelurga*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2018), hal. 18.

Dalam penelitian ini, maksud keluarga adalah orang terdekat yang menjaga dan memelihara pasien selama pasien dirawat di RSUD Teungku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya.

3. Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah perbuatan, perlakuan (melayani).¹¹ Pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah merupakan tujuan utama lembaga atau organisasi. Karena itu hal yang paling penting dalam sebuah perusahaan atau lembaga adalah menarik dan mempertahankan pelanggan.¹²

Menurut Kotler, pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut.

Hadi pranata berpendapat bahwa, pelayanan adalah aktivitas tambahan diluar tugas pokok (*job description*) yang diberikan kepada konsumen, pelanggan, nasabah dan sebagainya serta diserahkan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan.¹³

Dalam penelitian ini, maksud pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang dilakukan oleh RSUD Teungku Peukan Kab. Aceh Barat Daya terhadap keluarga pasien.

¹¹ W J S. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Edisi 3(Jakarta: Balai Pustaka, 2007), hal. 674

¹² Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*. (Yogyakarta : Graha Ilmu. 2013), hal. 128.

¹³ Lijan Poltak Sinambel, *Repormasi Pekerjaan Publik (Teori Kebijakan dan Implementasi)*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), hal. 5.

4. Pelayanan Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Kabupaten Aceh Barat daya

Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya adalah salah satu instansi pelayanan publik yang memberikan pelayanan kesehatan langsung kepada masyarakat khususnya pelayanan rawat jalan maupun rawat inap. Yang dimaksud RSU Teungku Peukan yang beralamat di jalan Nasional Padang Meurante, Kecamatan Susoeh, Kabupaten Aceh Barat Daya, Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam.

F. Kajian Terhadap Hasil Penelitian Terdahulu

Untuk mendapat gambaran terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan pada kesempatan ini dikaji beberapa hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Desi Purnama Sari pada tahun 2013 dengan judul penelitian skripsi tentang *“Bentuk Pelayanan Kesehatan Lanjut Usia Di Panti Jompo Nurul Qudus Kampung Gunung Kabupaten Bener Meriah”* berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui sebagai berikut: (1) Bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan kepada lanjut usia sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh lanjut usia yang tinggal di panti Jompo Nurul qudus, yaitu terpenuhinya kebutuhan dasar pada lanjut usia seperti menyediakan tempat tinggal, makan tiga kali dalam sehari serta memberikan makanan tambahan berupa kue dalam sehari dua kali dan menyediakan pakaian untuk lanjut usia, (2) Pelayanan bimbingan mental spiritual shalat berjama’ah, dzikir bersama,

pengajian yang selalu diadakan setiap ba'da magrib dan pada hari Jum'at jam dua siang serta ceramah keagamaan, (3) Pelayanan berupa penyuluhan sosial yaitu penyuluhan dan konseling.¹⁴

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Melly Yulida pada tahun 2017 dengan judul penelitian Skripsi "*Pengaruh Pelayanan Pusat Pengembangan Bahasa Terhadap Kepuasan Mahasiswa Uin Ar-Raniry*". Dari hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa: berdasarkan hasil persamaan regresi yang di uji peneliti menunjukkan pengaruh pengembangan pusat pengembangan bahasa terhadap kepuasan mahasiswa Uin Ar-Raniry bersifat positif, artinya ada pengaruh yang nyata. Hal ini dibuktikan dengan kuesioner yang telah di ajukan kepada mahasiswa tersebut sudah di uji, dan mendapatkan hasil regresi. Dimana hasil regresi menunjukkan bahwa H0 ditolak H1 diterima, artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara pelayanan pusat pengembangan bahasa terhadap kepuasan mahasiswa Uin Ar-Raniry. Dengan demikian hasil penelitian ini diterima.¹⁵

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Depi Yanti dengan judul skripsi tentang "*Peran Unit Pelayanan Perempuan dan Anak Polda Aceh Dalam Penanganan Kasus Kekerasan Seksual Terhadap Anak*". Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa Unit Pelayanan Perempuan dan Anak (PPA)

¹⁴ Skripsi Desi Purnama Sari (440905840), *Bentuk Pelayanan Kesehatan Lanjut Usia di Panti Jompo Nurul Qudus Kampung Gunung Kabupaten Bener Meriah*, 2013.

¹⁵ Skripsi Melly Yulida (431307386), *Pengaruh Pelayanan Pusat Pengembangan Bahasa terhadap Kepuasan Mahasiswa Uin-AR-Raniry*, 2017.

adalah sebuah lembaga yang berada dalam organisasi kepolisian berkedudukan dibawah Direktorat I/Keamanan dan Transnasional Bareskrim Polri, memberikan tugas untuk memberikan pelayanan, dalam bentuk perlindungan terhadap perempuan dan anak yang menjadi korban kejahatan dan penegakan hukum terhadap pelakunya termasuk perempuan dan anak yang menjadi pelaku tindak pidana. Sehingga proses penanganan yang diberikan Unit PPA dalam kasus kekerasan seksual terhadap anak melalui proses identifikasi (analisis) kasus *visum Et Repertum* terhadap korban.¹⁶

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sri Fitri Handa Yani pada tahun 2018 dengan judul skripsi tentang “*Sistem Pelayanan Prima Bagi Masyarakat Kurang Mampu Pada Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin Banda Aceh*”. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa: (1) sistem pelayanan prima pada Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin Banda Aceh adalah memberikan pelayanan yang sesuai dengan SOP atau memberikan pelayanan terbaik yang sesuai dengan visi dan misi yang ada di rumah sakit tersebut, seperti dalam melaksanakan pelayanan medis, pelayanan spesialistik, pelayanan penunjang medis, dan melaksanakan pelayanan penunjang non medis. Melaksanakan pelayanan rujukan kesehatan, melaksanakan pelayanan rawat inap dan rawat jalan, pelayanan gawat darurat, serta melaksanakan pendidikan para medis, membantu pendidikan tenaga medis umum, membantu pendidikan tenaga medis spesialis,

¹⁶ Skripsi Depi Yanti (441006151), *Peran Unit Pelayanan Perempuan dan Anak Polda Aceh Dalam Penanganan Kasus Kekerasan Seksual Terhadap Anak*, 2015.

dan membantu penelitian dan pengembangan kesehatan. Semua ini dilakukan dengan terbaik oleh pihak rumah sakit untuk menumbuhkan rasa nyaman dan kepuasan bagi pelanggan.

Pola pelayanan pihak rumah sakit saat melayani masyarakat miskin adalah pola pelayanan teknis fungsional, yaitu pola pelayanan masyarakat yang diberikan oleh instansi pemerintah yang sinkron dengan bidang, tugas, fungsi dan kewenangan. Pihak Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin Banda Aceh akan memberikan pelayanan yang terbaik dan memberikan kenyamanan maksimal bagi pasien, baik pasien mampu/kaya dan pasien miskin tanpa membeda-bedakannya, karena semua pasien membutuhkan pelayanan yang prima yang dapat memahami semua keinginannya dan dapat menumbuhkan kenyamanan dan kepuasan terhadap dirinya. Karena itu, Pihak Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin akan memberikan pelayanan tidak membandingkan antara pasien mampu/kaya dan tidak mampu/miskin semuanya mendapatkan pelayanan yang sama baik dari segi fasilitas, obat-obatan dan makanan semuanya sama dan tidak adanya perbedaan.¹⁷

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fuad pada tahun 2017 dengan judul skripsi tentang “*Pengaruh Pelayanan Islam Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Meraxa Kota Banda Aceh*”. Dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa: adanya pengaruh pada

¹⁷ Skripsi Sri Fitri Handa Yani (431307351), *Sistem Pelayanan Prima Bagi Masyarakat Kurang Mampu pada Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin Banda Aceh*, 2018.

pelayanan islami terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Meraxa Kota Banda Aceh.

Hal ini dibuktikan dengan sejumlah penilaian yang diberikan pasien (responden) yang pernah dirawat inap dirumah sakit tersebut pada Januari hingga Maret 2017.¹⁸

Berdasarkan hasil kajian terhadap beberapa penelitian terdahulu dapat diketahui bahwa masalah yang terkait dengan kepuasan pelayanan telah dilakukan menurut sudut pandang masing-masing. Namun demikian, penelitian yang terkait dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan RSUD Teungku Peukan di kabupaten Aceh Barat Daya belum pernah dilakukan. Oleh sebab itu penulis memandang masalah penelitian ini patut dan pantas dikaji dan dibahas dalam penelitian sebagai sebuah karya tulis ilmiah.

¹⁸ Skripsi Fuad (431307304), *Pengaruh Pelayanan Islam Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Meraxa Kota Banda Aceh*, 2017.

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Kepuasan

Penyelenggaraan layanan, baik kepada konsumen internal maupun eksternal, pihak pemberi layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan konsumen atau kepuasan pelanggan. Sebagai manusia biasa kita pasti sering merasa puas atau tidak puas dengan sebuah produk atau jasa. Perasaan tersebut muncul akibat apa yang kita harapkan tidak sesuai dengan apa yang terjadi, jadi kepuasan adalah sejauh mana manfaat yang dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan.¹

1. Pengertian Kepuasan

Beberapa pemasaran memberikan definisi mengenai kepuasan, seperti yang dikemukakan oleh Philip Kotler.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.² Hal senada juga dikemukakan oleh Lovelock, tentang definisi kepuasan. Kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca

¹Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima* (Jakarta : PT Elex Media Komputindo. 2003), hal. 14.

² Philip Kotler, *Marketing Management* (New Jersey : Prentice Hall Int'I, 2003), hal. 138.

pembelian mereka dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan dan kesenangan.³

The word 'satisfaction' originates from Latin language "satis" (sufficiently good, adequate) and "faction" (do or make). Simply, satisfaction is defined as an effort of fulfillment of something adequate (Tjiptono, 2002). Howard and Sheth (1969) in Tjiptono (2007) state that customer satisfaction is a buyer's cognitive situation on gap between the result obtained and sacrifice made. Bitner and Zaithaml (1996) Akbar and Farves (2009) stated that satisfaction is a customer's evaluation on product of service, whether or not the product or service meets their needs or expectation. Customer satisfaction plays an important role because there is a big difference in loyalty between customers who are just satisfied and those who are extremely satisfied (Lovelock and Wright, 2007). Ruswanti (2012) in her research concluded that customer satisfaction is a feeling resulting from an evaluation process about what is received on what they expect including the purchase decision of the goods itself, as well as the needs and desires associated with the purchase.⁴

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah rasa senang atau kecewa berupa layanan yang diberikan dari suatu produk atau jasa berdasarkan hasil keistimewaan yang dapat diperoleh dari hasil produk pelayanan kesehatan merespon kebutuhan keluarga serta pasien yang merasa tenang, nyaman dan puas.

2. Pengukuran Kepuasan

Prinsip dasar yang melandasi pentingnya pengukuran kepuasan pelanggan adalah "doing best what matters most to customers" (melakukan yang terbaik

³Christopher Lovelock dan Laurent Wright. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Indeks, (2005), hal. 102.

⁴ Jamaluddin, Endang Ruswanti, *Impact Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty: A Case in a Private Hospital in Indonesia*. Jurnal, vol 19 (Jakarta: 2017), hal. 24.

aspek-aspek penting dari pelanggan). Secara garis besar, terdapat empat metode yang sering digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yakni:

- a. *Sistem Keluhan dan Saran*, seperti kotak saran dilokasi-lokasi strategis, kartu pos berprangko, saluran telepon bebas pulsa, website, email, fax, blog dan lain-lain.
- b. *Ghost Shopping (mystery)*, yaitu salah satu bentuk riset observasi partisipatoris yang memakai orang-orang yang ‘menyamar’ sebagai pelanggan perusahaan dan pesaing sembari mengamati secara rinci aspek-aspek pelayanan dan kualitas produk.
- c. *Lost Customer Analysis*, yaitu menghubungi dan mewawancarai para pelanggan yang telah beralih pemasok dalam rangka memahami penyebabnya dan melakukan perbaikan layanan.
- d. *Survei Kepuasan Pelanggan*, yakni baik melalui via pos, telepon, email, website, blog, maupun tatap muka langsung.⁵

Hingga saat ini survei merupakan metode yang paling populer dan berkembang pesat dalam literatur pengukuran kepuasan pelanggan. Adapun isu-isu pokok yang perlu mendapatkan perhatian khusus dalam upaya mengukur kepuasan pelanggan meliputi :

- a. Tujuan pengukuran kepuasan pelanggan
- b. Menanyakan pertanyaan yang tepat
- c. Bertanya kepada pelanggan yang tepat
- d. Memiliki tipe survei, dan
- e. Merancang kuesioner.

⁵ Fandy Tjiptono, *Service Management*, (Yogyakarta : Andi, 2011), hal. 318.

3. Kepuasan keluarga (Pasien)

Kita sering merasakan puas atau tidak dengan sebuah produk atau jasa. Sebenarnya perasaan itu muncul ketika kita membandingkan antara yang kita harapkan dengan yang kita dapatkan. Kata kepuasan (*satisfancion*) berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (berarti melakukan atau membuat). Kepuasan biasa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu”, atau “membuat sesuatu memadai”.⁶

Keluarga pun baru merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapan dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa keluarga dan pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Jadi, berdasarkan pernyataan tersebut diatas arti dari kepuasan keluarga adalah suatu tingkat perasaan manusia yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien dan keluarga membandingkan apa saja yang didapatkannya.⁷

Kepuasan pasien merupakan hasil yang dicapai pada saat keistimewaan produk pelayanan kesehatan merespon kebutuhan pasien serta keluarga yang mendampingi sehingga membuat rasa senang, nyaman, dan puas. Amanat UUD Negara RI 1945 sebenarnya telah menyebutkan, bahwa Negara telah

⁶ Fandy Ciptono dan gregorius Chandra. *Service, Quality, and Satisfaction*, (Yogyakarta : Andi, 2005), hal. 195.

⁷ Imbalo S. Pohan, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*, Cet. 1, (Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC, 2007), hal. 156.

bertanggungjawab memberi layanan kesehatan pasal 28 H ayat 1 yang berbunyi “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh layanan kesehatan”.⁸

B. Keluarga

1. Pengertian Keluarga

Menurut Johnson’s (1992) keluarga adalah kesimpulan dua orang atau lebih yang mempunyai hubungan darah yang sama atau tidak, yang terlibat dalam kehidupan terus menerus, yang tinggal dalam satu atap, yang mempunyai ikatan emosional dan mempunyai kewajiban antara satu orang dengan orang yang lainnya.⁹

Keluarga adalah sebuah institusi yang terbentuk karena ikatan perkawinan. Di dalamnya hidup bersama pasangan suami-istri secara sah karena pernikahan. Mereka hidup bersama sehidup semati, ringan sama dijinjing, berat sama dipikul, selalu rukun dan damai dengan suatu tekad dan cita-cita untuk membentuk keluarga bahagia dan sejahtera lahir dan batin.¹⁰

⁸ Solusismart.com/pasal 28 UUD 1945 setelah amandemen beserta penjelasannya. Di akses pada tanggal 19 September 2018.

⁹ Skripsi Depi Yanti (441006151), *Peran Unit Pelayanan Perempuan dan Anak Polda Aceh Dalam Penanganan Kasus Kekerasan Seksual Terhadap Anak*, (2015), hal. 21.

¹⁰ Syaiful Bahri Djamarah, *Pola Asuh Orangtua...*, hal. 16.

2. Fungsi Keluarga

Dalam suatu keluarga ada beberapa fungsi keluarga yang dapat dijalankan yaitu sebagai berikut :¹¹

1. Reproduksi

Fungsi keluarga bukan hanya mempertahankan dan mengembangkan turunan atau generasi, tetapi juga merupakan tempat mengembangkan fungsi reproduksi secara universal (menyeluruh), diantaranya: seks yang sehat dan berkualitas, pendidikan seks bagi anak, dan yang lainnya.

2. Sosialisasi

Proses perkembangan dan perubahan individu keluarga, tempat keluarga berinteraksi sosial dan belajar peran lingkungan sosial.

3. Ekonomi

Fungsi keluarga dalam hal ini yakni memberikan kebutuhan sandang, pangan, bagi anggota keluarganya. Sebagai fondasi menuju keluarga kecil bahagia sejahtera.

4. Perawatan Kesehatan

Kesehatan keluarga masih merupakan unit utama dimana pencegahan dan pengobatan penyakit dilakukan. Kemampuan keluarga dalam merawat anggota keluarganya yang mengalami masalah kesehatan.

5. Fungsi Efektif

Fungsi internal keluarga untuk memenuhi kebutuhan psikososial, saling mangasuh dan memberikan cinta kasih serta saling menerima dan mendukung.

¹¹ Setiadi, *Konsep dan Proses Perawatan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu. 2008), hal. 45.

Setiap anggota wajib bertanggung jawab kepada keluarga. Tanggung jawab ini menyangkut nama baik keluarga. Tetapi tanggung jawab juga merupakan kesejahteraan, keselamatan dan kehidupan. Misalnya seorang anak memiliki tanggung jawab kepada keluarganya untuk selalu menjaga dan melindungi nama baik keluarga setiap saat dengan cara bertindak dan berperilaku dengan sopan dan santun sesuai dengan aturan yang ada dalam masyarakat dan tidak melanggar aturan-aturan tersebut. Begitu juga jika ada anggota yang mengalami proses perawatan maka peran keluarga sangat dibutuhkan sehingga keluarga yang mendampingi memiliki hak terhadap kepuasan pelayanan yang di dapatkan di Rumah Sakit tersebut, guna kesembuhan dan dukungan proses penyembuhan pasien.

3. Dukungan Keluarga

Dukungan keluarga bantuan atau sokongan yang diterima salah satu anggota keluarga dari anggota keluarga lainnya dalam rangka menjalankan fungsi yang terdapat disebuah keluarga. Keberhasilan perawatan di Rumah Sakit yakni pemberian obat akan menjadi sia-sia apabila tidak ditunjang oleh peran serta dukungan keluarga. Dukungan yang dimiliki oleh seseorang dapat mencegah perkembangan masalah akibat tekanan yang dihadapi, seorang dengan dukungan yang tinggi akan lebih berhasil menghadapi dan mengatasi masalahnya dibanding dengan yang tidak memiliki dukungan. Dukungan keluarga dapat memperkuat setiap individu, menciptakan kekuatan keluarga, memperbesar keadaan terhadap diri sendiri, mempunyai potensi sebagai strategi pencegahan utama bagi seluruh keluarga dalam menghadapi tantangan kehidupan sehari-hari serta mempunyai

relevansi dalam masyarakat yang berada dalam lingkungan yang penuh dengan tekanan.¹²

4. Orangtua dan Anak dalam Keluarga

Orang tua dan anak dalam satu keluarga memiliki kedudukan yang berbeda. Dalam pandangan orang tua, anak adalah buah hati dan tumpuan dimasa depan yang harus dipelihara dan dididik. Memeliharanya dari segala marabahaya dan mendidiknya agar menjadi anak yang cerdas, itulah sifat fitrah orang tua. Adapun tipe-tipe orang tua menurut M. Thalib adalah penyantun dan pengayom, berwibawa dan pemurah, pemurah kepada istri, lemah lembut, dermawan, egois, emosional, maupun menang sendiri dan kejam.

Sedangkan sifat-sifat fitrah orangtua yang lainnya, seperti diungkapkan oleh M. Thalib, adalah senang mempunyai anak, senang anak-anaknya salih, berusaha menempatkan anak ditempat yang baik dan sedih melihat anaknya lemah. Dalam Hukum Nasional Indonesia terdapat berbagai macam definisi mengenai anak. Namun, secara khusus belum terdapat ketentuan yang secara jelas dan seragam yang mengatur tentang batas umur kapan seseorang dikelompokkan sebagai anak dan kapan seseorang dikelompokkan sebagai orang dewasa.

Kedewasaan seseorang dalam lingkungan hukum digunakan untuk menentukan apakah dia dapat dipandang sebagai subjek hukum dan mampu mempertanggungjawabkan semua perbuatannya. Termasuk sebagai orang yang

¹² Fitri Kasari A, Kadarman S A, Woroasih S, Widodo, *Gambaran Beban Caregiver Penderita Skizofrenia*, Jurnal, (Semarang: Medica Hospitalia, 2012), hal. 7.

belum dewasa adalah subjek yang belum mampu mempertanggungjawabkan perbuatannya. Hal itu dapat dilihat dari beberapa perumusan perundang-undangan yang mengatur mengenai pengertian anak sebagai berikut:

- a. Undang-Undang Republik Indonesia No. 1 tahun 1974 tentang perkawinan juga menjelaskan menangani anak, meskipun secara tidak langsung mengatur tentang masalah kapan seseorang digolongkan sebagai anak. Berdasarkan pasal 6 ayat (2) dan pasal 7 ayat (1) jadi yang dikatakan anak adalah seorang yang belum berusia 16 dan 19 tahun.
- b. Undang-Undang No. 4 tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak menyebutkan bahwa: “anak adalah seorang yang belum mencapai umur 21 (dua puluh satu) tahun dan belum pernah menikah”.
- c. Pasal 1 ayat (5) UU No. 39 Tahun 1999 tentang Hak Azasi Manusia memberikan pengertian anak adalah setiap manusia yang berusia dibawah 18 (delapan belas) tahun dan belum menikah, termasuk anak yang masih dalam kandungan apabila hal tersebut adalah demi kepentingannya.
- d. Pasal 1 ayat (1) UU No. 23 tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak memberikan pengertian anak adalah seseorang yang belum berusia 18 (delapan belas) tahun, termasuk anak yang ada didalam kandungan.¹³

¹³ Maja Simarmata, *Proses Rehabilitas...*, hal. 6-7.

5. Karakteristik Keluarga Sehat

Ada beberapa karakteristik yang dikatakan keluarga sehat sebagai berikut:

- a. Komunikasi yang sehat dalam komunikasi ini, anggota keluarga mempunyai kebebasan untuk mengeluarkan perasaan dan emosinya.
- b. Otonomi individu ini termasuk kecocokan dengan menggunakan kekuatan, saling terbuka diantara anggota keluarga.
- c. Fleksibilitas saling memberi dan menerima dengan adaptasi.
- d. Apresiasi saling menegur dan memuji atau memberikan hadiah, sehingga anggota keluarga dapat mengembangkan perasaan dari perasaan menghargai dirinya sendiri.
- e. Pemberian semangat didalam keluarga akan menimbulkan rasa aman jauh dari stres dan meningkatkan kesehatan lingkungan.¹⁴

C. Pelayanan

Pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah merupakan tujuan utama lembaga atau organisasi. Karena itu hal yang paling penting dalam sebuah perusahaan atau lembaga adalah menarik dan mempertahankan pelanggan.¹⁵

¹⁴ Asita Eka Prasetyawati, *Kedokteran Keluarga*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hal. 67.

¹⁵ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2013), hal. 128.

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan agar orang lain seperti tamu atau pembeli.¹⁶

Menurut Kotler, pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut. Hadipranata berpendapat bahwa, pelayanan adalah aktivitas tambahan diluar tugas pokok (*job description*) yang diberikan kepada konsumen, pelanggan, nasabah dan sebagainya serta diserahkan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan.¹⁷

Pelayanan ini adalah kunci keberhasilan dalam suatu usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa dimasyarakat itu mendapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau langganan. Dengan adanya kompetisi seperti itu menimbulkan dampak positif dalam organisasi atau perusahaan, ialah mereka bersaing dalam pelaksanaan layanan, melalui berbagai cara, teknik dan metode yang dapat menarik lebih banyak orang menggunakan jasa atau produk yang dihasilkan oleh suatu organisasi atau perusahaan.¹⁸

¹⁶ Lijan Poltak Sinambel, *Repormasi Pekerjaan Publik (Teori Kebijakan dan Implementasi)*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), hal. 5.

¹⁷ Lijan Poltak Sinambel, *Repormasi Pekerjaan Publik ..*, hal. 5.

¹⁸ Drs. H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan: Umum di Indonesia*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hal. 16.

Pada hakikatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.¹⁹ Sedangkan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan negara.

Dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik juga disebutkan dalam pasal 1 bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam Al-Qur'an juga dijelaskan tentang pelayanan yang baik yaitu dalam surat Al-Maidah ayat 2 :

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحُلُوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْاَقْلَتِيْدَ وَلَا اَهْدَى وَلَا ءَامِيْنَ
 اَلْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُوْنَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَاِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوْا وَلَا تَجْرِمْنَكُمْ سَهْوًا
 قَوْمٍ اَنْ صَدُوْكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ اَنْ تَعْتَدُوْا وَتَعَاوَنُوْا عَلٰى الْبِرِّ وَالتَّقْوٰى وَلَا
 تَعَاوَنُوْا عَلٰى الْاِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۗ اِنَّ اللَّهَ شَدِيْدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya : Hai orang-orang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar kesucian Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-nya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari karunia dan keridhaan dari Tuhannya, dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali-kali kebencian (mu) kepada sesuatu kaum. Karena mereka menghalang-halangkamu dari Masjidil haram, mendorongmu berbuat aniaya (kepada

¹⁹ Drs. H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan: ...*, hal. 27.

*mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksaan-Nya (QS. Al-Maidah ayat 2).*²⁰

Firman-Nya: *Dan tolong-menolonglah kamu dalam hal kebajikan atau ketakwaan jangan tolong-menolong dalam dosa dan pelanggaran*, merupakan prinsip dasar dalam menjalin kerja sama dengan siapa pun, selama tujuannya adalah kebajikan dan ketakwaan.²¹

Dari tafsir di atas dapat dipahami bahwa saling tolong-menolong antar sesama dalam “mengerjakan kebajikan dan takwa” dan Allah Swt melarang saling tolong-menolong dalam keburukan atau kemungkaran. Jika kita melanggar ketentuan Allah, maka “Sesungguhnya siksa Allah itu sangat pedih”, jadi interaksi itu boleh dilakukan kapanpun dan dimanapun selama tidak melanggar aturan-aturan Allah diatas.

Jadi, dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu proses dalam kehidupan sebagai pemenuhan untuk mencapai kepuasan. Dalam kehidupan ini pelayanan adalah hal yang penting, bahkan tak bisa dipisahkan dalam keseharian, setiap aktivitas pasti ada proses pelayanan.

2. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Untuk terciptanya pelayanan yang baik setidaknya ada beberapa ciri-ciri yang bisa digunakan. Jika pelayanan yang ada maka hasilnya adalah kepuasan.

²⁰ Depertemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Jakarta: Yayasan Penyelenggara Penterjemahan Al-Qur'an. 1983), hal. 106.

²¹ M. Quraisy Shihab, *tafsir Al-Mishbah (Pesan , Kesan dan Kerahasiaan Al-Qur'an)* vol. 3, (Jakarta: Lentera Hati. 2002), hal. 14.

Ada beberapa ciri-ciri pelayanan yang baik, antara lain sebagai berikut :²²

a. Ramah (Komunikatif)

Keramahan adalah sikap atau perilaku terhormat yang harus ditunjukkan kepada setiap masyarakat. Misalnya, dengan senyuman dan ucapan selamat datang, atau selamat pagi, siang, sore, atau selamat malam dan tentunya disertai senyuman adalah kriteria pertama dan utama. Ini akan mencairkan suasana tegang dalam proses selanjutnya nanti, dan pelanggan pun akan semakin leluasa dalam mengutarakan maksud dan tujuan dari kepentingannya.

b. Tanggung jawab

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, *Customer Service Officer* harus mampu bertanggung jawab melayani setiap masyarakat dari awai hingga selesai. Masyarakat akan merasa puas jika mereka merasakan adanya tanggung jawab dari *Customer Service Officer* tersebut.

c. Responsif

Customer Service Officer harus mampu melayani secara tepat dan cepat. Dalam melayani masyarakat, *Customer Service Officer* harus melakukan sesuai prosedur pelayanan yang ditetapkan. Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Sedangkan melayani yang tepat artinya jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan ataupun pekerjaan. Proses jangan sampai lama atau berbelit-belit

²² Kasmir, *Etika Customer Service*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2005), hal. 186.

d. Proaktif

Customer Service Officer harus segera berinisiatif dalam membantu apa saja yang ada hubungannya faktor kemudahan yang diberikan kepada pelanggan, misalnya photo copy jauh dari tempat pelayanan tersebut, namun kebetulan tersedia printer yang ada fasilitas copy, dapat dilakukan langsung ditempat itu.

e. Konfirmasi

Customer Service Officer harus memberikan penjelasan yang sejelas mungkin atas segala hasil proses yang telah diajukan pelanggan. Saat jam istirahat pun diberikan apabila tidak ada jadwal yang tertulis, agar pelanggan ataupun orang yang memiliki kepentingan tersebut tidak bertanta-tanya.

f. Tindak lanjut

Customer Service Officer harus menyediakan layanan lanjutan, apabila diperlukan adanya kebaikan dan perubahan tertentu nantinya. Bisa meninggalkan kontak telepon, email ataupun sarana komunikasi lain yang bisa dihubungi dan diakses oleh pelanggan tersebut nantinya, dalam jual beli istilah ini adalah layanan purna jual.

3. Asas dan Standar Pelayanan

Ada enam asas pokok dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai berikut :

- a. Transparansi, maksudnya sebuah unit pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dipahami.

- b. Auntabilitas, maksudnya setiap proses dan hasil pelayan publik harus dapat dipertanggungjawabkan kepada publik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- c. Kondisional, maksudnya sebuah pelayanan publik haruslah disesuaikan dengan kondisi kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipasi, maksudnya mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, maksudnya dalam pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, maksudnya baik pemberi maupun penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.²³

4. Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah “excellent service” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Pelayanan prima merupakan suatu sikap atau tata cara pihak *customer service* (pelayanan pelanggan) dapat melayani pelanggan secara memuaskan. Dalam konsep *service of excellence* terdapat empat unsur pokok, yaitu: kecepatan, keramahan, ketepatan dan

²³ Krisdayawati Sadhana, *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. (Malang : CV. Citra Malang. 2010), hal. 134.

kenyamanan. Keempat unsur tersebut satu kesatuan pelayanan jasa yang terintegritasi, artinya pelayan atau jasa yang diberikan kepada pelanggan menjadi tidak *excellent* (unggul), jika salah satu unsurnya kurang.²⁴

Dalam hal ini pelayanan prima sangat berperan penting saat menjalankan roda birokrasi yang ada didalam organisasi. Sedangkan menurut Adya “Pelayanan Prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik”. Dan Adya mengemukakan bahwa pelayanan prima dapat berhasil dilaksanakan didasarkan pada, kemampuan, sikap penampilan, perhatian, tindakan dan tanggungjawab.²⁵

5. Sistem Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) No.63/KEP/M.PAN/7/2003, menjelaskan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.²⁶

²⁴ Soeroso Santoso, *Manajemen Sumber Daya Manusia di Rumah Sakit...*, hal. 1.

²⁵ Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Cet 1, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo. 2003), hal. 31.

²⁶ MenPAN, *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003*, hal. 4.

D. Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya

1. Pengertian Rumah Sakit

Rumah sakit adalah tempat berkumpulnya sebagian besar tenaga kesehatan dalam menjalankan profesinya seperti: dokter umum, dokter gigi, apoteker, perawat, bidan, nutrisionis, fisioterapis, ahli rekam medik dan repelita dibidang kesehatan serta peraturan perundang-undangan.²⁷

Rumah Sakit juga merupakan bagian dari integral dari keseluruhan sistem kegiatan, sehingga pembangunan kesehatan, yakni harus sesuai dengan garis-garis besar haluan Negara, sistem Kesehatan Nasional dan repelita dibidang kesehatan serta peraturan perundang-undangan.²⁸

Menurut *American Hospital Association* dalam Cecep Triwibowo, rumah sakit adalah suatu institusi yang berfungsi utamanya adalah memberikan pelayanan kepada pasien. Pelayanan tersebut merupakan diagnostik dan terapeutik untuk berbagai penyakit dan masalah kesehatan baik yang bersifat bedah maupun non bedah.²⁹

Dalam buku Aliah B. Purwakarnia Hasan berjudul Pengantar Psikologi Kesehatan Islami, “rumah sakit merupakan prestasi besar peradaban umat islam. Rumah sakit, seperti yang terkenal saat ini dapat dikatakan belum ada sebelum

²⁷ Jusuf Hanafiah dan Amri Amir, *Etika Kedokteran dan Hukum Kesehatan*, (Jakarta: EGC. 1999), hal. 160.

²⁸ Dedi Alamsyah, *Manajemen pelayanan Kesehatan*, (Yogyakarta: NuhaMedika, 2011), hal. 99.

²⁹ Cecep Triwibowo, *Manajemen Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit*, (Jakarta: Trans Info Media. 2013), hal. 7.

Islam pengembangannya”. Gagasan untuk memiliki tempat beristirahat bagi yang menderita penyakit telah ada sejak islam mengembangkan lebih lanjut menjadi rumah sakit yang tidak jauh berbeda dari rumah sakit yang saat ini.³⁰

Peradaban islam merupakan pendorong dibangunnya rumah sakit dengan manajemen yang cukup modern. Rumah sakit islam, dalam asal katanya disebut bimaristan, atau sering juga disebut maristan yang diambil dari kata Persia “bima” (orang sakit) dan “stan” (tempat). Rancangan dan pengembangan rumah sakit islam tidak terlepas dari keterbukaan umat islam dengan pihak lain. Dalam ajaran islam, terdapat kewajiban moral untuk merawat semua orang-orang yang sakit, tanpa memandang status keuangan, rumah sakit merupakan lembaga tersendiri yang terbuka bagi semua orang baik perempuan maupun laki-laki, sipil maupun militer, dewasa maupun anak-anak, kaya maupun miskin, muslim dan non muslim.

2. Fungsi Rumah Sakit

Berdasarkan Pasal 4 UU No. 44 tahun 2009, Rumah Sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Pasal 5 UU No. 44 Tahun 2009 disebutkan bahwa untuk menjalankan tugas, rumah sakit mempunyai fungsi antara lain:³¹

- a. Menyelenggarakan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan.

³⁰ Aliah B. Purkawania Hasan, *Pengantar Psikologi Kesehatan Islami*, (jakarta: 2008), hal.

³¹ Cecep Triwibowo, *Manajemen Pelayanan...*, hal. 8.

- c. Penyelenggarakan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

3. Kewajiban Rumah Sakit

Rumah Sakit berkewajiban untuk.³²

- a. Merawat pasien sebaik-baiknya
- b. Menjaga mutu perawatan
- c. Memberikan pertolongan di Unit *Emergensi*.
- d. Menyediakan sarana dan peralatan medic yang dibutuhkan sesuai dengan tingkat rumah sakit dan urgensinya.
- e. Menjaga agar semua sarana dan peralatan senantiasa dalam keadaan siap pakai.
- f. Merujuk pasien pada rumah sakit lain apabila tidak mempunyai peralatan medis khusus atau tenaga dokter khusus yang diperlukan.
- g. Menyediakan daya penyangkal kecelakaan (alat pemadam api, sarana dan alat pertolongan penyelamatan pasien dalam keadaan darurat).

³² M. Jusuf Hanafiah dan Amri Amir, *Etika Kedokteran...*, hal. 163.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Metode Data Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti.¹

Penelitian ini termasuk kedalam penelitian lapangan (*Field research*). Menurut Nasir Budiman bahwa *field research* adalah pencarian data lapangan karena penelitian yang dilakukan menyangkut dengan persoalan-persoalan atau kenyataan dalam kehidupan nyata, bukan pemikiran abstrak yang terdapat dalam teks-teks atau dokumen-dokumen tertulis atau terekam.²

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif analisis, metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki, dengan menggambarkan/melukiskan keadaan objek penelitian pada saat sekarang, berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau bagaimana adanya.³ Metode deskriptif

¹ Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif: untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2012), hal. 18.

² Nasir Budiman dkk, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, (Skripsi, Teks Dan Disertai) Cet.1*, (Banda Aceh: Ar-Raniry,2006), hal. 23.

³ Fristiana Irina, *Metode Penelitian Terapan*, (Yogyakarta: Parama Ilmu, 2017), hal. 100.

memusatkan perhatiannya pada penemuan fakta-fakta (*fact finding*) sebagaimana keadaan sebenarnya.

Peneliti langsung turun ke lapangan untuk mendapatkan informasi dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Fokus kajian peneliti yaitu pada Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien terhadap Pelayanan RSUD Teungku Peukan Kab. Aceh Barat Daya.

B. Subjek Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel

Subjek penelitian adalah narasumber yang bisa memberikan informasi-informasi utama yang dibutuhkan dalam penelitian.⁴ Menurut Arikunto, subjek penelitian adalah sesuatu yang sangat penting kedudukannya didalam penelitian, subjek penelitian harus ditata sebelum peneliti siap untuk mengumpulkan data. Subjek penelitian dapat berupa benda, hal-hal atau orang. Dengan demikian subjek penelitian pada umumnya manusia atau apa saja yang menjadi urusan manusia.⁵

Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah Keluarga (ayah, ibu, dan anak) beserta Pasien yang dirawat, tenaga kerja Rumah Sakit (perawat/dokter, staf pelayanan dan program). Objek yang digunakan yaitu di lokasi RSUD Teungku Peukan Kab. Aceh Barat Daya. Pengambilan sampel dengan cara teknik *purposive sampling*, dengan jumlah 12 orang responden yang memenuhi kriteria yang

⁴ Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), hal. 195.

⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi VI Cet-13*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2016) , hal. 152.

dibutuhkan peneliti. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti.⁶

Peneliti memilih subjek penelitian tersebut di atas adalah karena berdasarkan kriteria berikut ini:

- 1) Memahami pentingnya kepuasan pelayanan terhadap keluarga pasien.
- 2) Mengatur tindakan atau program yang dilaksanakan.
- 3) Mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit.

C. Sumber Data Penelitian

Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah:

1. Sumber data primer

Data primer adalah data yang di peroleh atau di kumpulkan langsung di lapangan dengan proses wawancara yang peneliti lakukan sendiri. Sumber data primer dalam penelitian merupakan data yang diperoleh secara langsung dari jawaban responden dan informan.

⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung: ALFABETA, 2013), hal. 219

2. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah yang paling banyak ditemukan di perpustakaan. Sumber ini merupakan data tambahan dalam suatu penelitian seperti dokumen, buku, majalah ilmiah, arsip, dokumen pribadi, dan dokumen resmi.⁷

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dalam penelitian ini, maka digunakan tiga cara, yaitu: observasi, wawancara, dan studi dokumentasi.

1. Observasi

Observasi atau pengamatan berarti setiap kegiatan untuk melakukan pengukuran secara non partisipan. Akan tetapi, observasi atau pengamatan di sini diartikan lebih sempit, yaitu pengamatan dengan menggunakan indera penglihatan yang berarti tidak mengajukan pertanyaan.⁸ Kegiatan ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian, hal ini dilakukan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien terhadap Pelayanan RSUD Teungku Peukan Kab. Aceh Barat Daya. Penulis melakukan observasi terhadap keluarga dan pasien yang melakukan pengobatan di RSUD Teungku Peukan mengenai pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit.

⁷ M. Nasir, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, Cet. 1 (Banda Aceh: Ar-raniry Press. 2004), hal. 22.

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta. 2013), hal. 137.

2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.⁹

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur yang dengan tujuan untuk memberikan kebebasan kepada responden untuk pemberian jawaban secara mendalam dan memungkinkan akan munculnya jawaban yang tidak diperkirakan sebelumnya oleh peneliti. Wawancara tersebut dilakukan dengan tatap muka secara langsung agar mendapatkan data yang relevan.

3. Studi Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau orang lain tentang subjek.¹⁰ Studi dokumentasi juga dikatakan metode untuk mendapatkan data dari dokumen-dokumen baik berupa gambar, tulisan atau bentuk yang lainnya. Sifat utama dari data ini tidak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi pada masa lalu.

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D...*, hal. 137.

¹⁰ Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, (Jakarta: Salemba Humanika. 2010), hal. 14.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan, dan setelah selesai di lapangan.

1. Analisis sebelum kelapangan

Penelitian kualitatif telah melakukan analisis data sebelum peneliti memasuki lapangan. Analisis dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan, atau data sekunder, yang di gunakan untuk menentukan fokus penelitian, namun fokus penelitian ini masih sementara, dan akan berkembang setelah peneliti masuk ke lapangan.

Analisis data telah dilakukan sejak pengumpulan data berlangsung, dan selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat observasi dan wawancara penulis sudah dapat menganalisis terhadap apa yang ditemukan dari hasil pengamatan dan wawancara. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data *reduction*, data *display*, dan data *conclusion drawing/verification*¹¹

a. Data reduksi (data *reduction*)

Data yang diperoleh di lapangan sangat banyak dan kompleks dan harus di catat semua oleh peneliti. Oleh karena itu adanya data reduksi untuk merangkum dan memilih mana data yang penting dan pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting. Dengan demikian akan memudahkan penulis dalam memperoleh hasil yang ingin di capai.

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, ...hal. 247.

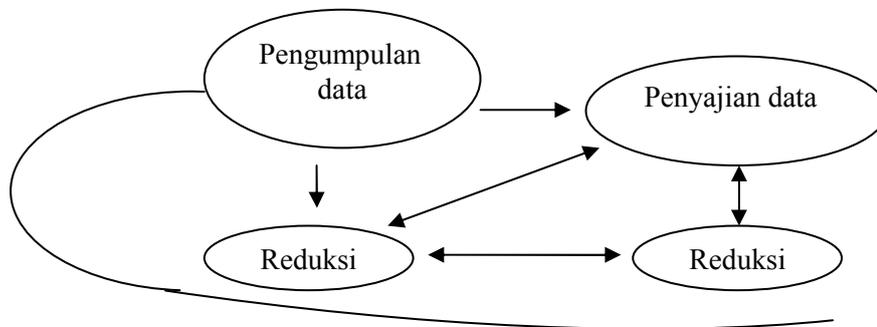
b. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data reduksi selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data dapat dilakukan dengan membuat pola, tabel, atau sejenisnya dari fokus masalah penulis, agar data yang disajikan tersusun rapi dan saling berkaitan. Hal ini akan memudahkan penulis untuk memahami data yang telah di dapatkan.

Menurut Miles and Huberman, analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti telah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah analisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu diperoleh data yang dianggap kredibel. Miles and Huberman (1984), mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktifitas dalam analisis data, yaitu: ¹²

¹² Arikunto, *Prosedur penelitian Suatu Pendekatan Pratik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2014), hal. 338.

Model interaktif dalam analisis data ditunjukkan pada gambar:



c. *Conclusion* (Penarikan kesimpulan)

Menarik kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang ditemukan pada awal bersifat valid dan konsisten setelah peneliti turun ke lapangan, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan kredibel.¹³

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, ...hal. 245-252.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Kab. Aceh Barat Daya

1. Sejarah Rumah Sakit Umum Daerah Teungku Peukan Kab. Aceh Barat daya

Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Kab. Aceh Barat Daya merupakan Rumah Sakit milik Pemerintah Kabupaten Aceh Barat Daya yang berdiri sejak tahun 2006 yang beralamat di Jalan Kesehatan No. 93 Blangpidie dengan nama Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh Barat Daya dengan pelayanan yang diberikan yaitu pelayanan Rawat Jalan yang meliputi: poliklinik umum, poliklinik gigi, poliklinik penyakit dalam, poliklinik anak, poliklinik obgyn, poliklinik mata, poliklinik saraf, poliklinik THT, poliklinik paru, poliklinik kulit dan poliklinik bedah, serta pelayanan rawat inap.

Rumah Sakit Umum Teungku Peukan merupakan satu dari sekian Rumah sakit milik Pemkab Aceh Barat Daya yang berbentuk RSU, diurus oleh Pemda Kabupaten dan tercantum kedalam Rumah Sakit tipe C, rumah sakit ini telah terdaftar semenjak 21/03/2012 dengan No. Surat Izin IR-01.1.1.2700 dan tanggal Surat Izin 09/05/2007 dari Direktorat Jenderal Pelayanan Medil dengan sifat tetap dan belaku samapi dengan selesai melaksanakan proses Agreditas Rumah sakit seluruh indonesia dengan proses diberikannya status Agreditas Rumah Sakit.

Pada tanggal 22 Mei tahun 2008 Rumah Sakit Umum Daerah Teungku Peukan Kab. Aceh Barat Daya menempati gedung bangun yang terletak di Jalan Nasional Padang Meurante Kecamatan Susoh. Gedung baru tersebut merupakan bantuan *Non Government Organization* (NGO) bernama KOICA yang berasal dari Korea Selatan yang mulai dibangun pada tahun 2006.¹

Berdasarkan Qanun Kabupaten Aceh Barat Daya Nomor 15 Tahun 2012, tanggal 28 Desember 2012 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Aceh Barat Daya dan nama Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh Barat Daya berubah menjadi Rumah Sakit Umum Teungku Peukan.²

2. Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Teungku Peukan

Sebagai Rumah Sakit tipe C, Rumah Sakit Teungku Peukan memiliki visi dan misi sebagai berikut:

a. Visi

“Menjadikan Rumah Sakit Unggulan di Pantai Barat Selatan Aceh yang Mengutamakan Pelayanan Profesional dan Islami”

b. Misi

- 1) Memberikan Pelayanan Bermutu
- 2) Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia

¹ Profil : RSU Teungku Peukan Kab. Abdya Tahun 2017.

² Profil : RSU Teungku Peukan Kab. Abdya Tahun 2017.

- 3) Meningkatkan Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Sesuai Standar Nasional
- 4) Meningkatkan Kecepatan dalam Pelayanan dengan Tetap Mengutamakan Keselamatan.

c. Moto

“Kesehatan Anda Adalah Prioritas Kami”

d. Nilai-nilai yang terdapat dalam Rumah Sakit Umum Teungku Peukan

- 1) Integritas
- 2) Profesional
- 3) Peduli
- 4) Kerjasama
- 5) Akuntabel

e. Tata Tertib Kunjungan ke Rumah Sakit Teungku Peukan

Untuk menciptakan kenyamanan dan kebersihan di kawasan Rumah Sakit, kami sangat berterimakasih apabila bapak/ibu:

- 1) Tidak meludah dan membuang sampah di sembarang tempat.
- 2) Tidak merokok di area rumah sakit.
- 3) Tidak membawa makanan untuk pasien dari luar Rumah Sakit tanpa seizin petugas.
- 4) Tidak makan dikoridor dan ruang tunggu rawat pasien.
- 5) Tidak mencuci pakaian di dalam kamar mandi ruang rawat pasien.

- 6) Tidak menjemur pakaian di dalam dan area Rumah Sakit
- 7) Tidak mengisi baterai Hp/laptop/alat elektronik lainnya dikoridor dan ruang rawat pasien.
- 8) Tidak menggelar tikar/ambal ataupun duduk dan tidur di lantai koridor dan ruang rawat pasien.
- 9) Tidak membawa fasilitas atau peralatan lain kedalam ruang rawat pasien tanpa seizin petugas.
- 10) Tidak membawa anak-anak dibawah usia 12 (dua belas) tahun ke ruang rawat inap.
- 11) Tidak masuk keruang rawat inap jika:
 - a) Ruangan sedang dibersihkan.
 - b) Dokter sedang memeriksa pasien.
 - c) Perawat sedang memberikan pelayanan.
 - d) Waktu berkunjung belum tiba.

Jam berkunjung:

- 1) Jadwal berkunjung untuk ruang rawat intensive:
 - Siang : pukul 11.00 s/d 12.00 WIB
 - Sore/malam : pukul 17.00 s/d 18.00 WIB
- 2) Jadwal berkunjung untuk ruang rawat non intensive:
 - Siang : pukul 12.00 s/d 14.00 WIB
 - Sore/ malam : pukul 17.00 s/d 21.00 WIB
- 3) Jadwal berkunjung untuk hari libur sabtu dan minggu:
 - Siang : pukul 11.00 s/d 14.00 WIB

Sore/malam : pukul 17.00 s/d 21.00 WIB

- 4) Khusus Ruang NICU / ruang bayi yang berhak berkunjung “hanya orangtua bayi (ayah/ibu), untuk ibu bayi boleh berkunjung kapan saja dengan jadwal pemberian ASI.³

3. Fungsi Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Aceh Barat Daya

Untuk melaksanakan tugas yang dimaksud, Rumah Sakit Umum Teungku Peukan menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyelenggaraan pelayanan medis dan penunjang medis.
- b. Penyelenggaraan pelayanan dan asuhan perawatan, penyelenggaraan pelayanan rujukan.
- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan.
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan.
- e. Penyelenggaraan administrasi dan keuangan.⁴

4. Kewenangan Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya

Untuk menyelenggarakan fungsi sebagaimana tersebut diatas, Rumah Sakit Umum Teungku Peukan mempunyai kewenangan sebagai berikut:

- a. Mengelola kepegawaian, keuangan, perlengkapan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

³ Profil : RSU Teungku Peukan Kab. Abdya Tahun 2017

⁴ Profil : RSU Teungku Peukan Kab. Abdya Tahun 2017.

Penyelenggaraan kerja sama dengan instansi pendidikan dan memanfaatkan Rumah Sakit Umum Kabupataen Aceh Barat Daya sebagai lahan praktek.

- b. Menyelenggarakan kerja sama dengan pihak ketiga dengan berpedoman kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Mengembangkan segala potensi yang dimiliki sesuai kemampuan dengan tetap melaksanakan fungsi sosial.⁵

5. Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Aceh Barat Daya

Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya adalah salah satu Rumah Sakit Bantuan Korea Selatan Pasca Tsunami yang terjadi di Propinsi Aceh pada tanggal 24 Desember 2004. Rumah Sakit Umum ini dibangun pada tahun 2006 dan mulai operasional pada tahun 2008.⁶

Struktur Organisasi dan tata kerja Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya berpedoman kepada Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor : 983/Menkes/SK/1992, Tentang Pedoman Organisasi dan Tata kerja Rumah Sakit Umum dan Peraturan Bupati Aceh Barat Daya Nomor : 72 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi dan tata kerja Rumah

⁵ Profil : RSU Teungku Peukan Kab. Abdya Tahun 2017.

⁶ Profil : RSU Teungku Peukan Kab. Abdya Tahun 2017.

Sakit Umum Teungku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya ditetapkan sebagai berikut :

Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya pada saat ini merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat baik yang datang langsung, tidak langsung maupun pasien rujukan dari puskesmas, klinik dan poskesdes serta praktek dokter, praktek bidan yang berada dalam wilayah Kab. Aceh Barat Daya.⁷

Sampai saat ini Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya terus melakukan pembenahan dan perbaikan disegala bidang untuk senantiasa terus meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

Susunan Organisasi Rumah Sakit Umum Teungku Peukan dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Aceh Barat Daya, berdasarkan peraturan Bupati Aceh Barat Daya Nomor : 72 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi dan tata kerja Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya terdiri dari :

- a. Direktur
- b. Bagian Tata Usaha
- c. Bidang Pelayanan Medis
- d. Bidang Keperawatan
- e. Bidang Penunjang Medis dan

⁷ Profil : RSU Teungku Peukan Kab. Abdyta Tahun 2017.

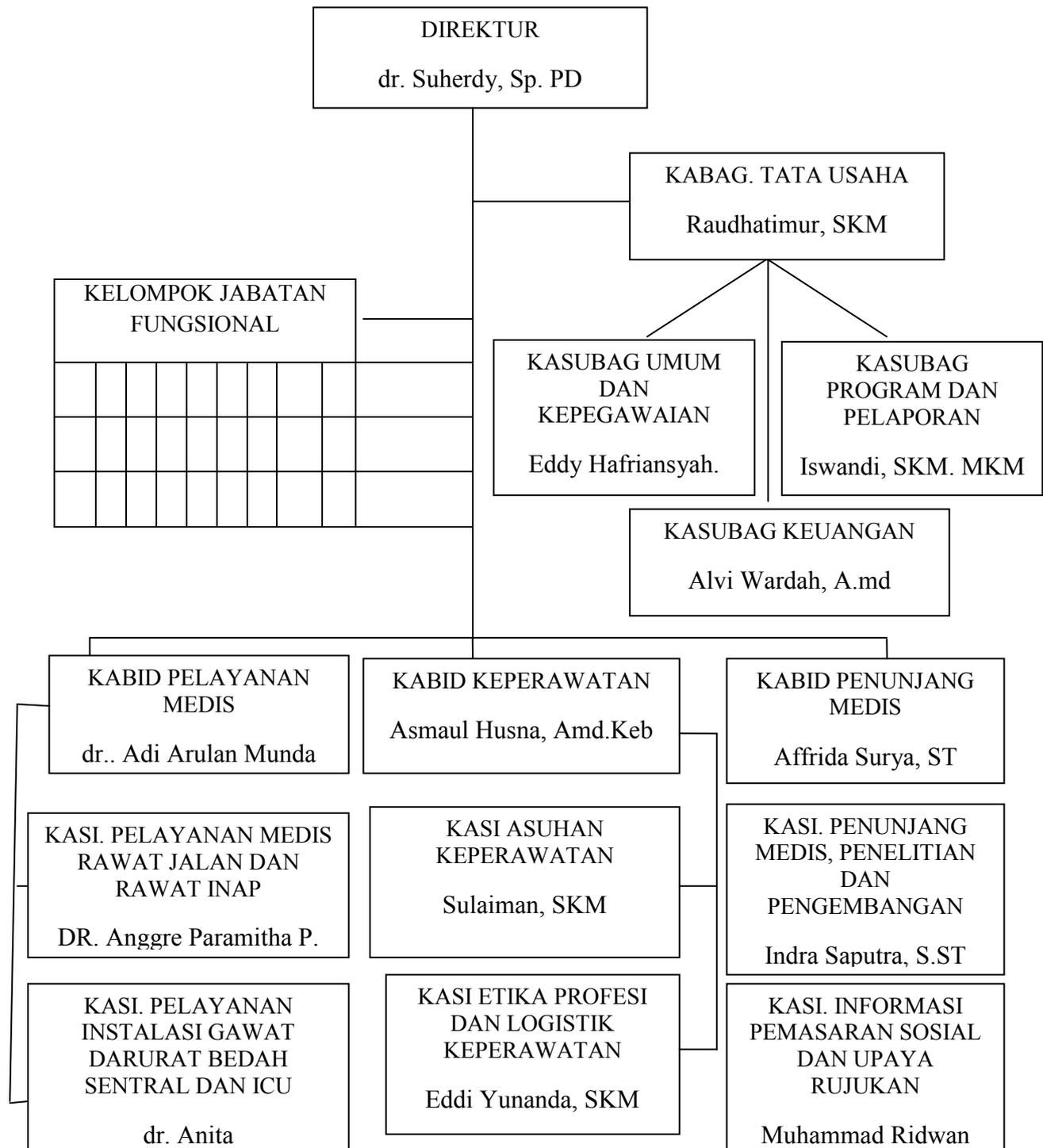
f. Kelompok Jabatan Fungsional.⁸

Komite Keperawatan. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 755/Memkes/Per/IV/2011 tentang penyelenggaraan Komite Medik di Rumah Sakit, Komite Medik adalah perangkat rumah sakit untuk menerapkan tata kelola klinis (clinical governance) agar staf medis di rumah sakit terjaga profesionalisme melalui mekadisme kredensial, penjagaan mutu profesi medis, dan pemeliharaan etika dan disiplin profesi medis. Sedangkan Komite Keperawatan adalah kelompok profesi perawat dan bidang dilingkungan Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Aceh Barat Daya, Komite Keperawatan dipimpin oleh seorang ketua yang berada dibawah dan tanggung jawab kepada direktur.⁹

⁸ Profil : RSU Teungku Peukan Kab. Abdya Tahun 2017

⁹ Profil : RSU Teungku Peukan Kab. Abdya Tahun 2017.

**Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Teungku
Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya**



Sumber : Profil Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Abdya 2017.

6. Kepemilikan dan Kelas Rumah Sakit Umum Teungku Peukan

- a. Milik : Pemda
- b. No. Registrasi : 1112011
- c. Nama : RSUD TEUNGKU PEUKAN
- d. Kelas/Tipe : C
- e. Kapasitas TT : 194 TT
- f. Luas Tanah : 63.624 m²
- g. Luas Bangunan : 6.517 m²

7. Kepegawaian

Jumlah sumber daya manusia yang ada di Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Kab. Aceh Barat Daya Tahun 2016 yaitu 192 orang status Pegawai Negeri Sipil dan 401 orang status Kontrak. Adapun kualifikasi Sumber Daya Manusia di RSUD Teungku Peukan Kab. Aceh Barat Daya adalah sebagai berikut :

Table 4.1. Jumlah kepegawaian pada Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya Tahun 2017.

No	Pelayanan	Bidang	Jumlah	Keterangan
1	Tenaga Medis	1. Dokter spesialis	20	Orang
		2. Dokter Umum	21	
2	Tenaga Paramedis	1. Tenaga keperawatan	297	Orang
		2. Tenaga Farmasi	20	
		3. Tenaga Gizi	28	
		4. Terapi Fisik	18	
		5. Tenaga Radiologi	15	
		6. Tenaga Pendukung Kesehatan	5	

		7. Tenaga Lainnya	95	
		8. Tenaga Pendukung	90	

Sumber: Rekam Medik RSUTP Abdya, 2017¹⁰

Berikut layanan penunjang medis pada Rumah Sakit Umum Teungku Peukan adalah:

- a. Pelayanan Medis
 - 1). Instalasi Gawat Darurat
 - 2). ICU/ICCU/PICU
 - 3). Poliklinik
 - a) Penyakit dalam
 - b) Obgyn
 - c) Kesehatan anak
 - d) Bedah
 - e) Anastesi
 - f) THT
 - g) Mata
 - h) Kulit dan kelamin
 - i) Syaraf dan
 - j) Paru
 - k) Fisioterapi

¹⁰ Profil : RSU Teungku Peukan Kab. Abdya Tahun 2017.

Berikut adalah bidang pelayanan spesialis Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Aceh Barat Daya:

- a. Pelayanan Medis Spesialis
 - 1). Pelayanan Penyakit dalam
 - 2). Pelayanan Obstetri & Gynekologi
 - 3). Kesehatan Anak
 - 4). Pelayanan Bedah
 - 5). Pelayanan Anestesiologi
 - 6). Pelayanan Penyakit THT
 - 7). Pelayanan Penyakit Mata
 - 8). Pelayanan Penyakit Kulit dan kelamin
 - 9). Pelayanan Bedah Syaraf dan
 - 10). Pelayanan Penyakit Paru
- b. Pelayanan Spesialis penunjang
 - 1). Radiologi
 - 2). Patologi Klinik

Berikut adalah produk pelayanan penunjang medis pada Rumah Sakit Teungku Peukan Aceh Barat Daya:

- a. Pelayanan Penunjang Medis
 - 1). Laboratorium Terpadu
 - 2). Radiologi
 - 3). Farmasi
 - 4). Gizi

- 5). Bank Darah
 - 6). Hemodielisasi
- b. Pelayanan Penunjang Non Medis
- 1). Laundry
 - 2). Pemeliharaan
 - 3). Kemotoran
 - 4). Kantin
 - 5). Mushalla
 - 6). Pemulasaran Jenazah

Selanjutnya ruang perawatan di Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Aceh Barat Daya diantaranya:

- a. Ruang VVIP
- b. Ruang VIP
- c. Ruang kelas 1
- d. Ruang kelas 2
- e. Ruang kelas 3

Berdasarkan data yang didapatkan cakupan kegiatan Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Aceh Barat Daya dari bulan Januari-Desember 2017, adalah:

Tabel 4.2. Kapasitas Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya Tahun 2017.

	Kapasitas	Jumlah	Satuan
1	Kunjungan rawat jalan	61.838	Hari
2	Jumlah kendaraan/ambulance	8	Unit
3	Jumlah tempat tidur tersedia	194	Unit
4	Jumlah penderita masuk	12.355	Orang
5	Jumlah penderita keluar hidup	12.115	Orang
6	Jumlah penderita keluar meninggal	238	Orang
7	Jumlah hari rawatan	53.828	Hari
8	Jumlah lama dirawat	42.690	Orang
9	Rata-rata lam dirawat(LOS)	3,00	Hari
10	Frekuensi pemakaian TT (BTO)	63,00	Kali
11	Interval pemakaian TT (TOI)	1,0	Hari
12	Bed Occuparancy Rate (BOR)	76.00	%
13	Gross Death Rate	19.00	Orang
14	Net Death Rate	15.00	Orang

Sumber: Rekam Medik RSUTP Abdya, 2017.¹¹

¹¹ Profil : RSU Teungku Peukan Kab. Abdya Tahun 2017.

Selanjutnya layanan Administrasi yang sudah berjalan di Rumah Sakit Teungku Peukan Aceh Barat Daya adalah:

- f. Sistem Informasi Rumah Sakit (SIR)
- g. Sistem Informasi Usulan Kebutuhan (SIUK)
- h. Sistem Evaluasi Pelaksanaan Anggaran (SEPA)
- i. Sistem Distribusi Barang (SDB)

B. Hasil Penelitian

1. Pelayanan Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Kab. Aceh Barat Daya

Berdasarkan hasil penelitian yang terdapat dilapangan, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, terutama kepada keluarga dan pasien adalah pelayanan yang sesuai dengan visi dan misi Rumah Sakit ini seperti pelayanan medis pada umumnya, pelayanan spesialisik, pelayanan penunjang medis maupun yang non medis, penelitian dan melaksanakan pelayanan rawat inap dan rawat jalan, juga pelayanan rujukan kesehatan, dan membantu penelitian dan pengembangan kesehatan.

Ketika melakukan pengobatan siapa yang cepat mendaftar dan datang maka pasien serta keluarga tersebut yang akan ditangani terlebih dahulu, karna

pasien umum mencapai ratusan dalam seharinya, maka pihak rumah sakit memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang dimiliki.¹²

Dalam melayani pasien berdasarkan konsep pelayanan Rumah Sakit Umum Teungku Peukan memiliki konsep A3 yaitu berdasarkan sikap, perhatian dan tindakan semuanya dilakukan dengan baik dan benar, yang mana dalam menunjukkan sikap mereka harus selalu senyum dan ramah, serta dalam memberikan perhatian juga harus ikhlas begitu juga dalam memberikan tindakan dokter atau perawat harus memberikan tindakan yang tepat dan sesuai dengan penyakit yang diderita pasien tersebut.¹³

Rumah Sakit Umum Teungku Peukan akan tetap memberikan pelayanan yang memuaskan kepada siapapun, meski ketidaknyaman tersebut tetap dialami oleh keluarga dan pasien diruang rawat yang ditepati, berdasarkan tata tertib rumah sakit yang sering dilanggar oleh masyarakat, terutama keluarga pasien, seperti: menggelarkan tikar di ruang rawat dan koridor, makan dan menggelarkan tikar di ruang rawat dan koridor rumah sakit, kemudian mencuci (pakaian, piring)di kamar mandi ruang rawat sehingga meninggalkan sampah berupa bekas nasi, pembalut. Hal yang terjadi ialah sikap dari *cleaning service* yang

¹² Hasil Wawancara Dengan Bapak Adi Arulan Munda, (Kabid Pelayanan Medis pada Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Kab. Aceh Barat Daya), tanggal 19 Desember 2018.

¹³ Hasil Wawancara Dengan Bapak Adi Arulan Munda, (Kabid Pelayanan Medis pada Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Kab. Aceh Barat Daya), tanggal 19 Desember 2018.

menimbulkan masalah bagi keluarga pasien, pembersihan dilakukan 24 jam berdasarkan petugas yang telah dijadwalkan.¹⁴

Dalam melayani pasien serta keluarga berdasarkan konsep pelayanan oleh pihak Rumah Sakit Umum Teungku Peukan memiliki konsep A3 yaitu berdasarkan sikap, perhatian dan tindakan Semua dilakukan dengan baik dan benar, yang mana dalam menunjukkan sikap mereka harus selalu senyum dan ramah, dan dalam memberikan perhatian juga harus ikhlas begitu juga dalam memberikan tindakan dokter atau perawat harus memberikan tindakan yang tepat dan sesuai dengan penyakit yang diderita pasien tersebut.¹⁵

dr. Rizki Jaya Amal, selaku dokter Umum di Ruang IGD, pelayanan utama yang diberikan ialah kesigapan dalam melayani pasien yaitu pelayanan medis (penanganan pertama) terhadap pasien, dimana pelayanan yang sangat dibutuhkan ini merupakan tugas utama sebagai seorang dokter, maka pelayanan yang diberikan bertujuan untuk penanganan serta memberikan pengobatan yang menghasilkan kepuasan, adapun kesembuhannya sesuai dengan penyakit yang dialami dan mengikuti prosedur pengobatan. Pelayanan yang diberikan dengan sikap yang ramah, memberikan arahan dengan jelas agar mudah dipahami, mengingat masyarakat umum yang memiliki keterbatasan dengan kesabaran dan tekad, sebagai profesi akan merasa bangga

¹⁴ Hasil Wawancara Dengan Bapak Adi Arulan Munda, (Kabid Pelayanan Medis pada Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya), tanggal 19 Desember 2018.

¹⁵ Hasil Wawancara Dengan Bapak Adi Arulan Munda, (Kabid Pelayanan Medis pada Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Kab. Aceh Barat Daya), tanggal 19 Desember 2018.

ketika pasien dan keluarga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan memperoleh hubungan kekeluargaan didalamnya.¹⁶

Cut Rahmi, sebagai perawat memberikan pelayanan kepada pasien yang ditanganinya sesuai dengan kebutuhan yang pasien butuhkan saat ini, yaitu perawatan yang instensif dan medis, begitu pun kepada keluarga pasien sebagai pendamping, yaitu melayani dengan ramah, melakukan tindakan yang tepat sehingga pasien merasakan kepuasan terhadap tindakan yang diberikan. Setiap pelayanan itu memberikan perhatian penuh kepada pasien agar pasien merasa diperdulikan dan keluarga merasa senang, kemudian melakukan tindakan yang ikhlas, sabar dan menangani pasien dengan tulus dan tepat.¹⁷

Kepuasan bagi pasien berupa pelayanan yang efektif didapatkan sehingga menghasilkan kepuasan, maka dari itu akan memperoleh hubungan yang baik antara staf rumah sakit dengan pasien juga keluarga, Rumah Sakit akan mendapatkan penilaian positive dari masyarakat dilingkungan berdasarkan pelayanan yang memuaskan yang telah didapatkannya selama proses perawat berlangsung.¹⁸

¹⁶ Hasil Wawancara Dengan dr. Rizky Jaya Amal, (Dokter Umum IGD Rumah Sakit Umum Kab. Aceh Barat Daya), tanggal 19 Desember 2018

¹⁷ Hasil Wawancara Dengan Cut Rahmi, (Perawat Rumah Sakit Umum Kab. Aceh Barat Daya), tanggal 19 Desember 2018.

¹⁸ Hasil Wawancara Dengan Cut Rahmi, (Perawat Rumah Sakit Umum Kab. Aceh Barat Daya), tanggal 19 Desember 2018.

2. Permasalahan yang dihadapi keluarga pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Kab. Aceh Barat Daya

Berdasarkan hasil penelitian yang terdapat dilapangan, beberapa keluarga pasien yang berada di Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Kab. Aceh Barat Daya mengatakan permasalahan yang terjadi, yaitu:

Permasalahan pada *cleaning service* rumah sakit yang tidak memiliki sikap toleransi dalam melakukan pekerjaannya, yaitu tanpa mengkomunikasikannya terlebih dahulu, mereka langsung menyapu ruangan/ruang rawat tanpa permisi, yang juga ikut disapu oleh petugas secara bersamaan dengan sampah oleh petugas kebersihan, permasalahan perawat, berbicara/ngobrol dengan sesama rekannya sehingga mengganggu pasien yang sedang istirahat, sering terjadi di depan rang rawat/ meja piket petugas, kemudian permasalahan jam periksa dokter, tidak sesuai dengan jadwal yang telah disampaikan oleh perawat sebelumnya, sehingga membuat pasien dan keluarga menunggu.¹⁹

Permasalahan pada proses antrian yang sangat lama, bapak Rahmat mengatakan beliau sudah mengantri selama dua jam lebih untuk dapat masuk ke ruang poli bagian dalam, dimana orang yang datang setelah bapak Rahmat mendapatkan pelayanan terlebih dahulu, dikarenakan orang tersebut mempunyai kerabat yang merupakan staf di Rumah Sakit tersebut, sehingga beliau dalam kondisi demikian dibiarkan menunggu dan menurut beliau sangat tidak adil,

¹⁹ Hasil Wawancara Dengan Ibu Rusni, (Keluarga pasien Bedah), tanggal 20 Desember 2018.

permasalahan ini sering bapak Rahmat alami ketika melakukan pengobatan di Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya.²⁰

Selanjutnya bapak Hermidun selaku keluarga pasien, menambahkan permasalahan yang terjadi di Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Kab. Aceh Barat Daya, terjadi pada staf atau tenaga kerja, ketika bapak Hermidun menanyakan bagian/ruangan dari Rumah Sakit yang ingin dikunjungi, staf tersebut tidak mengetahui bahkan bapak Hermidun disuruh untuk mencarinya sendiri, sedangkan banyak ruangan yang tidak bertuliskan nama.²¹

Berdasarkan temuan penelitian yang telah dilakukan, peneliti menemukan bahwa masalah yang dihadapi keluarga pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Kab. Aceh Barat Daya adalah: sikap cleaning service yang tidak toleransi, perawat yang membuat ketidaknyamanan, jadwal kunjung dokter yang tidak disiplin, proses antrian yang lama dan tidak adil, dan staf Rumah Sakit tidak mengenal bagian dari Rumah Sakit tersebut, sehingga pelayanan Rumah Sakit dinilai Kurang efektif.

3. Tingkat kepuasan Keluarga Pasien terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Kab. Aceh Barat Daya.

Berdasarkan hasil penelitian yang terdapat dilapangan, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa keluarga pasien dan beberapa pasien di Rumah Sakit

²⁰ Hasil Wawancara Dengan Bapak Rahmat, (Pasien Rawat Jalan), tanggal 20 Desember 2018.

²¹ Hasil Wawancara Dengan Bapak Hermidun, (Keluarga Pasien), tanggal 20 Desember 2018.

Umum Teungku Peukan mengenai kepuasan pelayanan yang didapatkan, diantaranya adalah:

Bapak Fakhruddin, pelayanan yang di dapatkan di Rumah Sakit Umum Teungku Peukan sangat baik, jika dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Perubahan ini terjadi selama Bupati Kab. Aceh Barat Daya bapak Akmal Ibrahim menjabat sebagai bupati kembali. Tidak adanya kendala atau hambatan selama melakukan proses pengobatan dan proses perawatan pasien selama di Rumah Sakit. Pelayanan yang diberikan sangat memuaskan, pelayanan dilakukan dengan baik dan sesuai kebutuhan.

Adapun harapan untuk Rumah Sakit: Semoga pelayanannya lebih baik dan Kab. Aceh Barat Daya lebih maju.²²

Bapak Hermidun, pelayanan yang didapatkan sama halnya dengan pelayanan di Rumah Sakit pada umumnya, akan tetapi terdapat dua staf yang ketika bapak Hermidun menanyakan bagian subbag umum mereka tidak mengetahui dan bahkan bapak Hermidun diminta untuk mencari tahu sendiri, perawat Rumag sakit yang tidak ramah sehingga tidak terjalin hubungan sosial yang baik, adapun kepuasan yang bapak Hermidun rasakan biasa saja dan hambatan yang dialami belum adanya solusi dari pihak Rumah Sakit terhadap permasalahan yang bapak Hermidun alami saat ini.²³

²² Hasil wawancara Dengan Bapak Fakhruddin, (Keluarga Pasien/Suami), tanggal 18 Desember 2018.

²³ Hasil Wawancara Dengan Bapak Hermidun, (keluarga Pasien/Suami), tanggal 20 Desember 2018.

Selanjutnya ibu Lina, sejauh ini merasa sangat puas dengan pelayanan yang diperoleh dari Rumah Sakit Teungku Peukan Kab. Aceh Barat Daya, perawat dan juga dokter yang bertugas sangat memperdulikan pasien juga keluarga, perawat yang mengambilkan obat pasien yang ada di apotik Rumah Sakit dimana hal ini sangat membantu keluarga begitupun keperluan lainnya, perawat menanyakan hal apa saja yang dibutuhkan pasien dan tidak ada kendala yang terjadi ketika berada di Rumah sakit selama lima hari. Adapun harapan untuk Rumah Sakit kedepannya mempertahankan pelayanan yang baik ini, tidak pilih kasih terhadap pasien semua membutuhkan pelayanan yang baik, untuk kedepannya lebih lengkap sarana dan fasilitas di Rumah Sakit ini, sehingga tidak perlu ada pasien yang di Rujuk ke Rumah Sakit Umum lainnya.²⁴

Bapak Abu Bakar merupakan anak pasien mengatakan, pelayanan yang diberikan sangat baik adapun jam kunjung dokter tidak sesuai dengan jadwal yang perawat sampaikan sebelumnya, maka perawat mengkonfirmasi kembali dan memberi penjelasan mengenai keterlambatan jam pemeriksaan dokter, sehingga keluarga tidak kebingungan dan bertanya-tanya. Pelayanann yang didapatkan sangat memuaskan dan sangat baik, adapun harapan untuk Rumah Sakit berikutnya terus dapat membantu masyarakat terutama di bidang medis.²⁵

²⁴ Hasil Wawancara Dengan Ibu Lina, (Keluarga/Anak Pasien), tanggal 18 Desember 2018.

²⁵ Hasil Wawancara Dengan Bapak Abu Bakar,(Keluarga Pasien/Anak), tanggal 18 Desember 2018.

Kepuasan yang didapatkan oleh ibu Rusni kurang baik, ketika *cleaning service* menyapu diruang rawat jam lima subuh, kemudian mereka menyapu dot bayi yang terjatuh dilantai tanpa menanyakan siapa pemiliknya, begitupun perawatnya yang tidak ramah dengan pasien dan keluarga, akibat kelalaian perawat yang membiarkan pasien kehabisan infus sehingga terjadi pendarahan pada silang infus, dan menimbulkan kekhawatiran terhadap keluarga. Untuk kedepan peristiwa yang demikian tidak terulang lagi, maka perawat harus teliti dan menjalin komunikasi yang baik juga dengan keluarga dan pasien.²⁶

Selanjutnya Ibu Syarifah merupakan istri dari pasien, menurut ibu Syarifah “Alhamdulillah” dengan pelayanan yang sangat didapatkan di Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya ini, sangat baik, pasien sudah diizinkan dokter untuk pulang setelah dirawat selama lima hari di ruang rawat VIP, perawat yang bertugas beserta dokter telah menjalankan tugasnya dengan baik dan ibu Syarifah merasa sangat puas dengan dengan pelayanan yang diberikan²⁷

Ibu Zainab merupakan pasien rawat jalan yang sudah dirawat selama 6 hari, mendapatkan pelayanan yang sangat baik dari seluruh aspek dan sangat mendukung kesembuhan pasien, pasien merasa sangat puas dengan

²⁶ Hasil Wawancara Dengan Ibu Rusni, (Keluarga Pasien), tanggal 20 Desember 2018.

²⁷ Hasil Wawancara Dengan Ibu Syarifah, (Keluarga Pasien/Istri), tanggal 18 Desember 2018.

pelayanan yang diberikan sangat memuaskan serta tidak terdapat kendala apapun selama dirawat.²⁸

Bapak Mukhtar yang merupakan pasien yang berumur 53 tahun yang menderita penyakit darah tinggi dan sudah dirawat selama 4 hari, pelayanan yang diperoleh selama dirawat sangat bagus dan memuaskan bagi dirinya sendiri dan keluarga, dimana dokter sangat membantu pasien dan keluarga akan kebutuhan perawatan dan pengobatan selama dirawat, komunikasi yang terjalin dengan dokter sangat baik serta dapat melakukan konsultasi mengenai penyakit yang dialami, sehingga pasien dan keluarga merasa puas dengan pelayanan yang terdapat di Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Kabupaten Aceh Barat daya. Harapan untuk kedepannya setiap masyarakat harus memperoleh pelayanan yang baik untuk kesembuhan.²⁹

Dengan demikian dapat kita ketahui bahwa, tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya dinyatakan Puas/memuaskan oleh beberapa keluarga pasien beserta pasien yang berada di Rumah Sakit Umum Teungku Peukan kabupaten Aceh Barat Daya, meskipun ada diantaranya yang merasakan tidak puas terhadap pelayanan yang diperoleh. Akan tetapi secara keseluruhan kepuasan pelayanan yang diberikan pelayanan yang baik, maka sudah memenuhi standar atau memenuhi SOP nya. Pihak Rumah Sakit selalu memberikan pelayanan terutama dalam Pelayanan Medis terbaik kepada setiap pasien dan keluarga, tanpa ada hal

²⁸ Hasil Wawancara Dengan Ibu Zainap, (Pasien), tanggal 18 desember 2018.

²⁹ Hasil Wawancara Dengan Bapak Mukhtar, (Pasien), tanggal 18 Desember 2018.

yang membedakannya, semuanya diberikan pelayanan yang sama dan menciptakan kenyamanan bagi keluarga dan pasien itu yang berada di Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya.

C. PEMBAHAAN HASIL PENELITIAN

Menurut Biong kepuasan diartikan sebagai sebuah konsekuensi atau akibat pengalaman dari satu pihak terhadap kemampuan pihak lain untuk memenuhi norma-norma atau aturan-aturan dengan harapan-harapannya.³⁰ Dalam Peraturan Pemerintah RI No. 21 Tahun 1994 tentang Penyelenggaraan Pembangunan Keluarga Sejahtera, Bab 1, Pasal 1, Ayat 2, disebutkan, bahwa: keluarga sejahtera adalah keluarga yang dibentuk berdasarkan atas perkawinan yang sah, mampu memenuhi kebutuhan hidup spiritual dan materil yang layak, bertakwa kepada Allah yang Maha Esa, memiliki hubungan yang serasi, selaras, dan seimbang antara anggota dan antara keluarga dengan masyarakat dan lingkungan..³¹

Sedangkan pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam suatu usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa dimasyarakat itu mendapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau langganan. Dengan adanya kompetisi itu maka menimbulkan dampak positif dalam organisasi dalam

³⁰ Zulfan Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jas*, (Yogyakarta: Ekonisa 2001), hal.132.

³¹ Syaiful Bahri Djarmarah, *Pola Asuh Orangtua Dan Komunikasi dalam Keluarga*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2018), hal.21.

perusahaan, ialah mereka bersaing dalam pelaksanaan layanan menarik melalui berbagai cara, teknik dan metode yang dapat menarik lebih banyak jasa atau produk yang dihasilkan oleh suatu organisasi atau perusahaan.³²

Setiap perusahaan atau instalasi-instalasi didalam memberikan pelayanan pasti memberikan pelayanan yang baik dengan harapan dapat memperoleh kepuasan yang biasa sesuai dengan visi/misi yang dibuat aau sesuai dengan SOP diperusahaan tersebut, karena pelayanan terhadap keluarga merupakan berkaitan dengan jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh perusahaan dalam upaya memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan pihak pelanggannya.

Pelayanan yang diberika oleh Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Aceh Barat Daya adalah dalam memberikan pelayanan selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik serta memuaskan kepada setiap pelanggan/keluarga dan pasiennya agar pelanggan merasakan kenyamanan dan kepuasan didalam menerimanya dan pihak pelanggan/keluarga dan pasien merasakan dirikan dipentingkan dan diperdulikan serta diperhatikan secara baik dan wajar. Pihak Rumah Sakit juga menilai tingkat kepuasan berdasarkan A3 yaitu dalam melayani pasien berdasarkan sikap, perhatian dan tindakan semuanya dilakukan dengan baik dan benar, dimana dalam menunjukkan sikap mereka harus selalu senyum dan ramah kepada pelanggan/keluarga dan pasien dan memberikan perhatian dengan ikhlas begitu pula dengan memberikan tindakan medis yang diterima dari

³² Drs. H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan: Umum di Indonesia*. (Jakarta: Bumi Aksara. 2006), hal. 16.

dokter dan perawat dimana harus memberikan tindakan yang tepat serta sesuai dengan penyakit pasien tersebut.

Keluarga yang merasakan kurang puas akan pelayanan dari Rumah Sakit Teungku Peukan juga ditemukan berdasarkan peristiwa yang dialami oleh keluarga dan pasien yang dirawat yang timbul dari staf Rumah Sakit serta kekurangan dokter spesialis dan fasilitas lainnya sehingga pasien dapat dirujuk ke Rumah Sakit Umum Provinsi berdasarkan penyakit yang dialami serta fasilitas yang tidak tersedia.

Adapun hasil penelitian yang diterima oleh masyarakat umum di Rumah Sakit Umum Teungku Peukan yaitu pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit sudah bagus dan dapat diberikan kepuasan terhadap mereka serta sangat membantu terutama dalam proses administrasi dan penyembuhan secara medis, begitu juga ketika keluarga yang harus menjaga pasien yang rawat inap, pihak Rumah Sakit memberikan tindakan terhadap pasien yang dirawat serta perhatian, salah satunya membantu mengantri dan mengambilkan obat untuk pasien sehingga keluarga tidak harus melakukannya.

Akan tapi lama waktu antrian dipoli klinik sehingga keluarga dan pasien bosan dan jenuh dalam menunggu, yang disebabkan selain banyak pasien yang mendaftar serta pasien yang mendapatkan bantuan dari pihak rumah sakit yang merupakan rekan dari pasien maka dianggap sebagai hal yang wajar dikarenakan pasien mengikuti aturan yaitu nomor antrian untuk memasuki ruang poli untuk melakukan tindakan selanjutnya. dan menurut mereka pelayanan yang diberikan

di bagian poli juga sudah bagus, hanya saja kekurangan tenaga dokter spesialis merupakan salah satu faktor penyebab keluarga dan pasien yang harus menunggu lama, dan menurut mereka pelayanan yang diberikan oleh dokter dan perawat sesuai dengan kebutuhan serta tindakan yang benar, baik dari segi komunikasi, keramahan, kepedulian yang sesuai standar.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ada beberapa hal yang dapat disimpulkan, diantaranya:

1. Dilihat dari pelayanan Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Kab. Aceh Barat Daya sesuai dengan prosedur Rumah Sakit pada umumnya, salah satunya menerapkan konsep A3 yaitu dalam melayani keluarga dan pasien berdasarkan sikap, perhatian dan tindakan semuanya dilakukan dengan baik dan benar, dimana dalam menunjukkan sikap mereka harus selalu senyum dan ramah kepada keluarga dan pasien dan memberikan perhatian dengan ikhlas dan tulus begitu pula dengan memberikan tindakan medis yang diterima dari dokter juga perawat dimana harus memberikan tindakan yang tepat serta sesuai dengan penyakit, keluhan dan kebutuhan pasien, dengan tujuan memperoleh kepuasan terhadap keluarga pasien serta keluarga, dimana kepuasan bagi keluarga dan pasien berupa pelayanan yang efektif didapatkan sehingga menghasilkan kepuasan berdasarkan kebutuhan. Faktor yang mempengaruhi ialah pandangan positif terhadap Rumah Sakit dari masyarakat secara umum.
2. Berdasarkan dari hasil wawancara permasalahan yang terjadi terhadap pelanggan/keluarga dan pasien ialah sikap cleaning service yang tidak toleransi dalam pekerjaannya terhadap keluarga dan pasien, kemudian

bersumber dari petugas/perawat yang membuat ketidaknyaman terhadap keluarga dan pasien serta jadwal kunjung dokter yang tidak sesuai disebabkan kekurangan dokter spesialis pada Rumah Sakit tersebut, proses antrian yang menyebabkan keluarga dan pasien bosan, dan staf Rumah Sakit yang tidak mengenal bagian/ bidang-bidang (ruangan) RSUD Teungku Peukan Kab. Aceh Barat Daya.

3. Berdasarkan hasil wawancara, Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di RSUD Teungku Peukan Kab. Aceh Barat Daya, dinyatakan puas/memuaskan. Dikarenakan banyak yang merasa puas dan nyaman terhadap pelayanan yang diterima dari pihak Rumah Sakit, tetapi ada juga yang menyatakan kurang puas dan nyaman terhadap pelayanan dikarenakan adanya kekurangan-kekurangan tertentu.

B. Saran

1. Kepada pihak Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Kab. Aceh Barat Daya diharapkan meningkatkan pelayanan lebih baik dan sempurna kepada masyarakat agar semua tujuan tercapai dan terpenuhi kebutuhannya. Dan pihak Rumah sakit alangkah lebih baiknya dalam memberikan pelayanan harus berpegang teguh pada sumpah dan kode etik yang telah ditetapkan pada negara sehingga tidak ada hubungan keluarga dalam memberikan pelayanan kepada setiap keluarga dan pasien. Dan sebaiknya pihak Rumah Sakit membentuk pelayanan islami atau program pelayanan islami sesuai dengan moto yang telah ditetapkan. Misalnya, Bidang Penyuluhan Pelayanan Islami (PPI) atau

Unit Pelayanan Islami (UPI) terhadap masyarakat secara umum yang berada di Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya.

2. Kepada Pemerintah Daerah Kab. Aceh Barat Daya diharapkan agar dapat meningkatkan SDM yang profesional dalam memberikan tindakan bagi keluarga dan pasien di Rumah sakit Umum Teungku Peukan Kab. Aceh Barat Daya agar pasien merasakan kepuasan serta kenyamanan dan sebaiknya Pemerintah daerah juga dapat mensosialisasikan kepada seluruh masyarakat jika ingin melakukan pengobatan di Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Kab. Aceh Barat Daya dapat menerapkan budaya antri tanpa harus ada yang mendapatkan pelayanan khusus. Kemudian menambahkan tenaga kerja berupa dokter spesialis agar pasien dapat ditangani dengan lebih baik.
3. Bagi masyarakat sebaiknya lebih sabar dalam menanggapi permasalahan yang ditemukan di Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Kab. Aceh Barat Daya ketika menjalani proses mendampingi dan pengobatan, kemudian melakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Kab. Aceh Barat Daya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adya, Atep Barata. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Cet II. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2004.
- Alamsyah, Dedi. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Yogyakarta: Nuha Medika, 2011.
- Arinkunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2014.
- Bahri, Syaiful Djarmarah. *Pola Asuh Orangtua dan Komunikasi dalam Keluarga*. Jakarta: Rineka Cipta, 2018.
- Ciptono, Fandy., dan Chandra, Gregorius. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi, 2005.
- Deperteman Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, Jakarta: Yayasan Penyelenggaraan Penterjemahan Al-Qur'an, 1983.
- Hanafiah, Jusuf., dan Amir Amri. *Etika Kedokteran dan Hukum Kesehatan*, Jakarta: EGC, 1999.
- Herdiansyah. *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika, 2010.
- Iriana, Fristiana. *Metode Penelitian Terapan*. Yogyakarta: Parama Ilmu, 2017.
- Kasari A, Fitri, dkk. *Gambaran Beban Caregiver Penderita Skizofrenia*, Jurnal. Semarang: Medica Hospitalia, 2012.
- Kasmir, *Etika Costumer Service*. Jakarta: Raja Grasindo Persada, 2015.
- Kotler, Philip. *Marketing Manajement*. New Jersey: Prentice Hall Int'I, 2003.
- Lovelock, Chripstopher., dan Wright, Laurent. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Indeks, 2001.
- Maja, Simarmata. *Proses Rehabilitas Terhadap Anak Sebagai Korban Kekerasan Seksual*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2013.
- Budiman, M. Nasir, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Skripsi, Teks)*. Cet. 1, Banda Aceh: Ar-Raniry, 2006.
- Moenir. *Manajemen pelayanan: Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.

- Poerwadarminta. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Edisi 3. Jakarta: Balai Pustaka, 2007.
- Poltak, Lijan Sinambel. *Repormasi Pekerjaan Publik (Teori Kebijakan dan Implementasi)*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006.
- Prasetyawati, Arsita Eka. *Kedokteran Keluarga*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Purkawania, HasanAliah B. *PengantarPsikologiKesehatanIslami*, Jakarta:... 2008.
- Rahmayanti, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Sadhana, Krisdayawati. *EtikaBirokrasiDalampelayananPublik*, Malang: CV. Malang, 2010.
- S. Pohan, Imbalo. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Cet. I. Jakarta: Kedokteran EGC, 2007.
- Setiadi. *Konsep dan Proses Perawatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Soeroso, Santoso. *Manajemen Sumber Daya Manusia di Rumah Sakit Suatu Pendekatan Sistem*. Cet I. Jakarta: EGD, 2012.
- Tjiptono, Fandy. *Service Managemen*. Yogyakarta: Andi, 2011.
- Triwibowo, Cecep. *Perizinan dan Akreritasi Rumah Sakit Sebuah Kajian Hukum Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika, 1012.
- Yamit, Zulfan. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisa, 2001.

REFERENSI LAIN

Aceh.Tribunnews.com/2018/28/08/pasienpolidalam RSUD TeungkuPeukan Abdyamembeludak.(Serambi Indonesia), 2018.

MenPAN, *KeputusanMentriPendayagunaanAparatur Negara No.63*, 2003.

Profil : RSUD TeungkupeukanKab. Abdy, tahun 2017.

Skripsi, Sri FitriHidayani, (431307351), *SistemPelayanan Prima Bagi MasyarakatKurangMampuPadaRumahSakitUmumZainoelAbidin Banda Aceh*, 2018.

Skripsi, Desi Purnama Sari, (440905840), *Bentuk Pelayanan Kesehatan Lanjut Usia di Panti Jompo Nurul QudusKampung Gunung Kabupaten Bener Meriah*, 2013.

Skripsi, Melly Yulida (431307386), *Pengaruh Pelayanan Pusat Pengembangan Bahasa terhadap Kepuasan Mahasiswa Uin-AR-Raniry*, 2017.

Skripri, DepiYanti, (441006151), *Peran Unit PelayananPerempuandanAnak Polda Aceh DalamPenanganaKasusKekerasaTerhadapAnak*, 2015.

Skripsi, Fuad, (431307304), *PengaruhPelayanan Islam terhadapKepuasan Pasien Di RumahSakitUmum Daerah (RSUD) Meraxa Kota Banda Aceh*, 2017.

Solusismart.com/pasal 28 UUD 1945 setelahamandemenbesertapenjelasanannya, 2018.

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI UIN AR-RANIRY
Nomor : B-5650 /Un.08/FDK/KP.00.4/12/2018

TENTANG
PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2018/2019

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

- Menimbang** : a. Bahwa untuk menjaga kelancaran Bimbingan Skripsi Mahasiswa pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry, maka perlu menunjuk Pembimbing Skripsi;
b. Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai Pembimbing Skripsi;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang No.20 tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, tentang Standar Pendidikan Nasional;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009, tentang Dosen;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggara Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010, tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
8. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan IAIN Ar-Raniry Banda Aceh menjadi UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang organisasi dan tata kerja UIN Ar-Raniry;
10. Keputusan Menteri Agama No.89 Tahun 1963, tentang Penetapan Pendirian IAIN Ar-Raniry;
11. Keputusan Menteri Agama No. 153 Tahun 1968, tentang Penetapan Pendirian Fakultas Dakwah IAIN Ar-Raniry;
12. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 21 tahun 2015 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
13. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry No.01 tahun 2015, tentang Pendelegasian Wewenang Kepada Dekan dan Direktur PPs di lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
14. DIPA UIN Ar-Raniry Nomor: 025.04.2.423925/2018, Tanggal 05 Desember 2017

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentang Pembimbing Skripsi Mahasiswa Semester Ganjil Tahun Akademik 2018/2019
- Pertama** : Menunjuk/Mengangkat Sdr :

- 1) Drs. Umar Latif, MA
2) Rizka Heni, M.Pd

Sebagai Pembimbing Utama
Sebagai Pembimbing Kedua

Untuk Membimbing Skripsi Mahasiswa:

Nama : Atik Marya
Nim/Jurusan : 160402033/ Bimbingan dan Konseling Islam (BKI)
Judul : Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien terhadap Pelayanan RS. Umum Daerah Teungku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya

- Kedua** : Kepada Pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- Ketiga** : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada dana DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2018;
- Keempat** : Surat Keputusan ini berlaku selama satu tahun terhitung sejak tanggal ditetapkan;
- Kelima** : Segala sesuatu akan diubah dan ditetapkan kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini;
- Kutipan** : Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 29 November 2018 M
21 Rabiul Awal 1440 H
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi



- Tembusan:**
1. Rektor UIN Ar-Raniry
2. Ka. Bag. Keuangan UIN Ar-Raniry
3. Mahasiswa yang bersangkutan

Keterangan: SK Perencanaan berlaku sampai dengan tanggal 29 Mei 2019



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7552548, www.dakwah arraniry.ac.id

Nomor : B.5792/Un.08/FDK.I/PP.00.9/12/2018
Lamp :-
Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Banda Aceh, 13 Desember 2018

Kepada
Yth, **Direktur Utama Rumah Sakit Umum Daerah Teungku Peukan
Kabupaten Aceh Barat Daya**

Di -

Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama /Nim : **Atik Marya / 140402033**
Semester/Jurusan : **IX / Bimbingan dan Konseling Islam (BKI)**
Alamat sekarang : **Jl. Inong Balee No. 18 Rukoh Banda Aceh**

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas, Dakwah dan Komunikasi bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul "**Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan RS. Umum Daerah Teungku Peukan Aceh Barat.**"

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Wassalam
an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan,

Yusril





**PEMERINTAH KABUPATEN ACEH BARAT DAYA
RUMAH SAKIT UMUM TEUNGKU PEUKAN**

Jalan Nasional Padang Meurante - Susoh Telp/Fax : (0659) 9496021

Blangpidie 23764

Nomor : 445 / 1024 / 2018
Lamp. : -
Perihal : Izin Penelitian

Blangpidie, 17 Desember 2018
Kepada Yth.
Sdr. Pimpinan Fakultas Dakwah dan
Komunikasi
Universitas Islam Negeri AR-Raniry
di-

Tempat

1. Sehubungan dengan surat dari Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri AR-Raniry Nomor : B.5792/Un.08/FDK.I/PP.00.9/12 /2018 tanggal 13 Desember 2018 Perihal : Mohon Izin Penelitian. Dengan ini menerangkan bahwa :
N a m a : ATIK MARYA
Nim : 140402033
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Desa Paya Kec.Manggeng Kab. Abdaya
2. Sehubungan dengan hal tersebut kami telah memberikan Izin untuk melakukan penelitian dalam mendukung Skripsi dengan judul "*Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Aceh Barat Daya*"
3. Segala bahan dan keterangan yang diperoleh akan digunakan semata-mata demi perkembangan Ilmu Pengetahuan dan tidak akan di umumkan atau diberitakan pada pihak lain. Apabila hasil penelitian ini akan diterbitkan, maka kami mohon terlebih dahulu meminta Persetujuan dari pihak Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya.
4. Demikian surat izin penelitian ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Direktur Rumah Sakit Umum Teungku Peukan
Kabupaten Aceh Barat Daya.



dr. Adi Arulan Munda

Pembina/ Nip. 19750808 200804 1 001



**PEMERINTAH KABUPATEN ACEH BARAT DAYA
RUMAH SAKIT UMUM TEUNGKU PEUKAN**

Jalan Nasional Padang Meurante - Susoh Telp/Fax : (0659) 9496021
Blangpidie 23764

Nomor: 445 /1084/ 2018
Lamp. : -
Perihal: Selesai Penelitian

Blangpidie, 20 Desember 2018
Kepada Yth.
Sdr. Pimpinan Fakultas Dakwah dan
Komunikasi
Universitas Islam Negeri AR-Raniry
di-

Tempat

1. Sehubungan dengan surat dari Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri AR-Raniry Nomor : B.5792/Un.08/FDK.I/PP.00.9/12 /2018 tanggal 13 Desember 2018 Perihal : Mohon Izin Penelitian. Dengan ini menyatakan bahwa :

N a m a : ATIK MARYA
Nim : 140402033
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Desa Paya Kec.Manggeng Kab. Abdy

2. Selesai melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Teungku Peukan dari tanggal 17 s/d tanggal 20 Desember 2018 dengan judul penelitian "***Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Teungku Peukan Aceh Barat Daya***"
3. Demikianlah untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan terima kasih

Direktur Rumah Sakit Umum Teungku Peukan
Kabupaten Aceh Barat Daya.



Adi
dr. Adi Arulan Munda

Pembina/Nip. 19750808 200804 1 001

PEDOMAN WAWANCARA

Judul skripsi

TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN TERHADAP PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM TEUNGKU PEUKAN KABUPATEN ACEH BARAT DAYA

INSTRUMEN PENELITIAN

Pedoman wawancara dengan Staf Rumah Sakit:

1. Bagaimana penerapan tugas dan fungsi Rumah Sakit terhadap masyarakat (keluarga/pasien) ?
2. Bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik kepada keluarga dan pasien ?
3. Sebagai staf Rumah Sakit, berdasarkan profesi maka seberapa penting kepuasan pelayanan terhadap pasien juga keluarga ?
4. Adakah hambatan selama menghadapi pasien dan keluarga yang berobat ?
5. Faktor apa saja yang terjadi setelah kebutuhan keluarga dan pasien terpenuhi atau merasa puas ?
6. Diluar dari pada profesi, bagaimana cara memperoleh hubungan dengan pasien maupun keluarga ?

Pedoman wawancara dengan keluarga dan pasien:

1. Bagaimana pendapat bapak/ibu mengenai pelayanan di Rumah Sakit ?
2. Adakah kesulitan atau hambatan selama berada (berobat) di Rumah Sakit,(jika ada) apa saja ?
3. Bagaimana pelayanan yang bapak/ibu terima dari Rumah Sakit ?
4. Bagaimana pelayanan yang diterima dari pihak perawat, dokter dan bidang lainnya sudah dapat dikatakan bagus ?

5. Apakah bapak/ibu merasa puas dan nyaman dengan pelayanan Rumah Sakit?
6. Apakah merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan ?
7. Selain menjaga pasien hal apa saja yang dapat dilakukan untuk memperoleh kepuasan dan kenyamanan selama berada di Rumah Sakit ?
8. RSUD Teungku Peukan, apakah telah memberikan pelayanan yang baik, kemudian apa harapan untuk Rumah Sakit kedepannya ?

DOKUMENTASI WAWANCARA



Gambar 1 : Wawancara dengan Kabid Pelayanan.



Gambar 2 : Wawancara dengan Perawat Rumah Sakit



Gambar 3 : Wawancara dengan Pasien Rawat Inap.



Gambar 4 : Wawancara dengan Pasien Rawat Jalan.



Gambar 5 : Wawancara dengan Keluarga Pasien.



Gambar 6 : Wawancara dengan Keluarga Pasien

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama lengkap : Atik Marya
2. Tempat / Tgl. Lahir : Manggeng, 09 Desember 1995
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. NIM : 140402033
6. Jurusan : Bimbingan Konseling Islam
7. Kebangsaan/ Suku : Indonesia/ Aceh
8. Status : Belum Kawin.
9. Alamat : Dusun. Makmur, Desa Paya, Kec.
Mangeng, Kab. Abdya
10. Masuk Fakultas Dakwah : 2014
11. Jenjang Pendidikan penulis
 - a. SD N 3 Kedai manggeng : Tamat tahun 2008
 - b. SMP N 1 Manggeng : Tamat tahun 2011
 - c. MAN Blangpidie : Tamat tahun 2014
 - d. Fak. Dakwah UIN Ar-Raniry : Tamat tahun 2018
12. Identitas Orang Tua
 - a. Ayah : Jaka Sugianto
 - b. Pekerjaan : Nelayan
 - c. Ibu : Marliati
 - d. Pekerjaan : Mengurus Rumah Tangga

Banda Aceh, 15 Januari 2019

Atik Marya