

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK POLI ANAK DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH NOONGAN KABUPATEN MINAHASA PROVINSI SULAWESI UTARA

Klaudia Moniung¹
Marthen Kimbal²
Fanley Pangemanan³

Abstrak

Pelayanan yang baik merupakan akumulasi dari proses dari sumberdaya-sumberdaya yang dimiliki oleh instansi yang kemudia dimaksimalkan dalam rangka kepuasan pengguna yakni masyarakat luas. Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu aspek yang diperhatikan oleh pemerintahan. Sektor kesehatan adalah merupakan kebutuhan pokok masyarakat baik dari kalangan atas, menengah maupun bawah, karena aspek ini mengena pada setiap individu. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan di Poliklinik Anak pada Rumah sakit Umum Daerah Tipe C Noongan Provinsi Sulawesi Utara, dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, diharapkan dapat menggali permasalahan lebih mendalam sehingga diperoleh jawaban sebagai bentuk pemecahan masalah. Hasil penelitian menunjukkan dari aspek bukti langsung, rumah sakit umum daerah Noongan telah memiliki berbagai fasilitas serta tenaga medis dan telah ada poliklinik termasuk anak, bukti langsung yang dapat terlihat adalah ruangan poli klinik dan juga kesiapan tenaga perawat dan medis. Namun jumlahnya belum cukup untuk memnuhi kunjungan pasien yang semakin hari semakin bertambah, selanjutnya dari aspek keandalan, secara keseluruhan rumah sakit umum daerah Noongan semakin hari semakin berkembang sehingga pada tahun 2019 menjadi hospital tourism, khususnya untuk poli anak belum sepenuhnya dapat diandalkan hal tersebut besarnya wilayah dan pasien yang datang berobat ke rumah sakit Noongan khususnya poli anak sehingga terkadang petugas menjadi kewalahan. Namun secara kualitas petugas medis dapat diandalkan dalam melayani pasien.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, Poli Anak.

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat.

² Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

³ Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

Pendahuluan

Rumah sakit Umum Daerah Tipe C Noongan Kabupaten Minahasa Provinsi Sulawesi Utara merupakan salah satu SKPD yang dimiliki oleh Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Utara. Rumah sakit ini terletak di Kecamatan Langowan Barat Kabupaten Minahasa terletak diantara 2 Kabupaten yakni Kabupaten Minahasa dan Minahasa Tenggara. Letaknya yang berdekatan dengan 2 Kabupaten, menjadikan rumah sakit ini rumah sakit yang strategis dan ramai dikunjungi oleh pasien bukan hanya dari 2 kabupaten tersebut tapi juga dari kabupaten Bolaang Mongondow timur. Dari sejarahnya, Rumah sakit Umum Daerah Tipe C Noongan Kabupaten Minahasa sudah berdiri dari zaman penjajahan yang diresmikan pada tahun tanggal 16 Juli 1934, rumah sakit ini juga memiliki lahan yang cukup luas yakni 147.229 M2 dan didukung oleh udara yang sejuk jauh dari pusat kota namun terletak di pinggir jalan yang menghubungkan kabupaten minahasa dan minahasa tenggara. (website RSUD Noongan).

Berdasarkan peraturan Gubernur Provinsi Sulawesi Utara nomor 51 tahun 2017 tentang tugas pokok dan fungsi Rumah sakit Umum Daerah Tipe C Noongan Provinsi Sulawesi Utara menyebutkan tugas pokok Rumah sakit Umum Daerah Tipe C Noongan Provinsi Sulawesi Utara adalah memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna serta tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Seperti rumah sakit pada umumnya, Rumah sakit Umum Daerah Tipe C Noongan Provinsi Sulawesi Utara, memiliki 2 jenis pelayanan yakni pelayanan rawat jalan dan rawat inap.

Dalam penelitian ini menyoroti mengenai pelayanan rawat jalan pada poliklinik anak. Penelitian ini menganalisis mengenai kualitas dari pelayanan di poliklinik anak yang pada umumnya terlihat dari kepuasan pasien. Puas atau tidak puasnya pasien terhadap pelayanan yang akan diterimanya akan mempengaruhi pasien pada kunjungan berikutnya. Apabila pasien tidak melakukan kunjungan ulang ke Rumah Sakit Noongan berarti pasien merasa Rumah Sakit Noongan tidak dapat memberikan rasa puas. Untuk menilai tingkat keberhasilan dalam memberikan pelayanan harus didukung dengan adanya monitoring secara berkelanjutan. Dari observasi dilapangan, peneliti mendapati pelayanan pada poliklinik anak di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan diawali pendaftaran yang harus dilakukan oleh pasien dengan mengambil nomor antrian dibagian polianak yang dibuka sejak pagi hari pukul 08.00 kemudian pasien diwajibkan datang menunggu dokter datang, setelah itu petugas akan memanggil pasien dan pendamping untuk melakukan registrasi dan diajukan beberapa pertanyaan dan tes ringan seperti berat badan, tensi tekanan darah (jika diperlukan) dan lainnya sesuai dengan kebutuhan medis, setelah melakukan registrasi, pasien menunggu antrian dipanggil oleh dokter yang kemudian mendapatkan pelayanan pemeriksaan keluhan sakit oleh dokter dari situ dokter akan menentukan apakah pasien tersebut akan menjalani rawat jalan atau rawat inap. Dari pengamatan peneliti dilapangan, mengenai sikap petugas dalam melayani sudah tergolong baik dengan senyuman yang diberikan dan Bahasa yang sopan namun kelihatan bahwa petugas masih

kewalahan karena jumlah pasien yang kadang-kadang melebihi dari biasanya.

Poliklinik anak, merupakan salah satu poliklinik yang ramai dikunjungi disetiap rumah sakit, hal ini disebabkan karena Anak-anak memiliki resiko lebih rentan terkena penyakit daripada orang dewasa, hal ini dikarenakan organ tubuh anak-anak masih dalam proses pertumbuhan. Sehingga sangat perlu bagi orang tua untuk selalu memantau kondisi kesehatan anak. Terlebih lagi, anak-anak membutuhkan penanganan kesehatan secara khusus.

Di poliklinik anak Rumah sakit Umum Daerah Tipe C Noongan Provinsi Sulawesi Utara menurut pengamatan peneliti, masih belum memberikan pelayanan maksimal kepada pasien terlihat dari lambatnya jam buka praktek dokter anak, sering terlambatnya dokter menangani pasien rawat jalan seharusnya pada saat buka dari pagi hari pukul 08.00, sedikitnya suster yang melayani di poliklinik menjadi masalah yang menyebabkan poliklinik Rumah sakit Umum Daerah Tipe C Noongan Provinsi Sulawesi Utara terlihat belum berkualitas.

Tinjauan Pustaka

1. Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Dan kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Seperti yang dilaksanakan pada instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam

rangka pelaksanaan ketentuan perundang – undangan. Seperti yang dikemukakan oleh Agung Kurniawan, (2005:6)

Menurut Parasuraman dkk dalam buku Dr. Drs. Marthen L. Kimbal, SH, MSi yang berjudul Dimensi Pelayanan Kesehatan (2013:153-154) mengemukakan dalam mendukung penilaian kualitas pelayanan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, ada 5 (lima) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

- 1) Bukti langsung (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (reliability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan segera, akurat dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (responsiveness), yaitu kesediaan membantu para pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.
- 4) Jaminan (assurance) mencakup pengetahuan, kesopanan karyawan dan kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.
- 5) Empati (emphathy) kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan

2. Rumah Sakit

Rumah Sakit adalah organisasi yang didalamnya terdapat puluhan jenis profesi yang semuanya harus sudah mengalami pendidikan dan pelatihan yang berfokus pada profesinya masing-masing. Rumah Sakit merupakan suatu industri dengan banyak keunikan yang tidak dapat ditemukan pada badan usaha lainnya. Rumah Sakit adalah padat karya karena menyediakan lapangan

pekerjaan yang cukup besar bagi masyarakat. Rumah sakit juga padat modal dan padat teknologi (Saorguna, 2004).

Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 159b/Menkes/Per/II/1988, tentang Rumah Sakit. tugas rumah sakit adalah melakukan pelayanan kesehatan dengan mengutamakan kegiatan penyembuhan penderita dan pemulihan keadaan cacat badan dan jiwa yang dilaksanakan secara terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan penyakit serta melaksanakan upaya rujukan (Depkes RI, 1993).

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yaitu suatu penelitian kontekstual yang menjadikan manusia sebagai instrumen, dan disesuaikan dengan situasi yang wajar dalam kaitannya dengan pengumpulan data yang pada umumnya bersifat kualitatif. Menurut Bogdan dan Tylor (dalam Moleong, 2010 : 3) merupakan prosedur meneliti yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Adapun dalam pengukuran kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Marthen Kimbal (2013:153) ada lima aspek mendasar pelayanan publik yang paling signifikan untuk diterapkan pada instansi atau lembaga pemerintah yang dijadikan fokus dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Bukti langsung (tangibles)
- 2) Keandalan (reliability)
- 3) Daya tanggap (responsiveness)

Pemilihan informan dilakukan secara purposive sampling. Teknik purposive sampling digunakan untuk mengarahkan pengumpulan data sesuai

dengan kebutuhan melalui penyeleksian informan yang menguasai permasalahan secara mendalam serta dapat dipercaya untuk menjadi sumber data.

Informan yang dilibatkan merupakan orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Adapun rincian informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1 Kepala Ruang Poliklinik Anak
- 2 Pegawai Ruang Poliklinik Anak
- 2 Keluarga Pasien yang pernah berobat dan yang semntara berobat

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat, relevan, dan dapat dipertanggungjawabkan maka peneliti menggunakan beberapa teknik dalam pengumpulan data karena masing-masing mempunyai kelebihan dan kekurangan. Adapun beberapa teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu :

a. Observasi, yaitu proses pengambilan data dalam penelitian di mana peneliti atau pengamat dengan mengamati kondisi yang berkaitan dengan objek penelitian.

b. Wawancara, adalah proses percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan ini dilakukan oleh dua pihak berupa tanya jawab kepada sejumlah informan untuk memperoleh informasi dan gagasan yang berkaitan erat dengan penelitian ini.

c. Studi kepustakaan (library research), yaitu dengan membaca buku, dokumen-dokumen, undang-undang, dan media informasi lainnya yang berkaitan dengan hal-hwal kualitas pelayanan di Poliklinik anak di Rumah Sakit Noongan.

3.6. Teknik Analisa Data

Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara

sistematis catatan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang temuan-temuan yang berdasarkan permasalahan yang diteliti. Analisis data menurut Patton (dalam Moleong, 2010 : 103) adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikan ke dalam suatu pola, kategori dan satuan urutan dasar. Dalam penelitian kualitatif, analisis dilakukan sepanjang penelitian berlangsung. Sejak pengumpulan data dimulai, analisis data dilangsungkan secara terus menerus hingga pembuatan laporan penelitian.

Dalam mengumpulkan data di lapangan penulis menggunakan instrumen berupa:

1. Observasi

Observasi langsung atau dengan pengamatan langsung adalah cara pengainbilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain hal ini dijelaskan Nasir (2013: 212). Observasi dilakukan terhadap objek yang diteliti sehingga peneliti melihat secara langsung keadaan yang sebenarnya untuk memperoleh gambaran dari objek yang diteliti. Penulis mengamati kejadian-kejadian di lapangan yang berhubungan dengan fokus penelitian.

2. Wawancara.

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Hal ini sejalan dengan pandangan Arikunto (2012: 135). Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. Selanjutnya Nazir (2008: 234), mengatakan bahwa wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka

antara si penanya dengan menggunakan alat yang dinamakan interviwe guide (panduan wawancara). Wawancara dilakukan dengan cara mendatangi dan mengadakan komunikasi langsung atau bertatap muka dengan beberapa informan yang penulis anggap perlu untuk mendapatkan data dan informasi yang lengkap.

3. Dokumentasi.

Teknik pengumpulan data dengan jalan menpelajari dokumen-dokumen yang ada di lokasi penelitian. Hal ini dijelaskan Arikunto (2012: 135) yang mengatakan bahwa didalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya

Hasil Penelitian

Pelayanan dalam bidang kesehatan adalah salah satu bentuk kongkret pelayanan publik. Sehat adalah hak azasi setiap manusia. Kesehatan merupakan sebuah investasi bagi manusia, dalam artian hanya manusia yang sehat yang baik jasmani dan rohani saja yang dapat melakukan pembangunan kelak dan untuk dapat mewujudkan tujuan nasional diperlukan tenaga sumber daya manusia yang tangguh, mandiri, dan berkualitas. Hal ini sangat diperlukan untuk menghadapi era globalisasi, karena penduduk yang sehat bukan saja akan menunjang keberhasilan program pembangunan tetapi juga meningkatkan produktifitas dan meningkatkan pendapatan. Salah satu permasalahan kependudukan terbesar yang dihadapi pemerintah hingga saat ini adalah permasalahan kesehatan.

Dampak dari permasalahan ini bukan hanya dihadapi oleh bangsa

Indonesia semata, namun permasalahan kesehatan ini telah menjadi isu global. Masalah kesehatan masyarakat terutama di negara-negara berkembang seperti Indonesia didasarkan pada dua aspek utama yaitu, aspek fisik seperti sarana kesehatan dan pengobatan penyakit, sedangkan yang kedua adalah aspek non fisik yang menyangkut masalah kesehatan. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang mudah, murah, cepat, dan dengan prosedur yang tidak berbelit-belit. Masyarakat mengharapkan agar kiranya pelayanan yang diberikan lebih baik dan tidak memandang dari sudut pandang baik status ataupun kelas-kelas tertentu.

Rumah sakit umum daerah Noongan merupakan rumah sakit milik pemerintah daerah yang melayani kebutuhan dasar masyarakat yakni kesehatan, oleh sebab itu kualitas pelayanan harus tetap terjaga untuk menjamin keberhasilan program pemerintah melalui pelayanan public.

Pengukuran terhadap taraf kualitas pelayanan sangatlah penting terutama untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendapatkan pelanggan yang setia. Keuntungan yang sebenarnya bukan datang dari pelanggan yang puas saja, melainkan dari pelanggan yang setia. Pemberian kualitas pelayanan yang buruk dan mengecewakan pelanggan merupakan beberapa sebab dari kegagalan. Sehingga, memenuhi keperluan pasien dan berusaha menjaga pelanggan merupakan keutamaan dari organisasi kesehatan. Persepsi kualitas di dalam rumah sakit meliputi faktor-faktor berikut yaitu, pengawasan berlangsung dengan teratur, efek jangka panjang yang akan dialami dari penyakit akan diberitahu, terdapat cara yang segera

mungkin dapat mengurangi rasa sakit sakit, karyawan rumah sakit memberi dukungan dari segi emosi dan keluarga diberi peluang terlibat dalam pembuatan keputusan

Kualitas mutu pelayanan rumah sakit adalah derajat kesempurnaan pelayanan rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan masyarakat konsumen akan pelayanan kesehatan yang sesuai standar pelayanan profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia secara wajar, efisien, efektif, serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma, etika dan budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen (Depkes RI, 2001 dalam Astuti & Kustiyah, 2014).

Lokasi Rumah Sakit Umum Daerah Noongan merupakan UPTD yang menjadi objek penelitian peneliti mengenai kualitas pelayanan rumah sakit khususnya pelayanan poli anak, penelitian ini dilakukan pada awal tahun 2020 dan juga merupakan awal dari pandemic covid-19, oleh sebab itu peneliti melaksanakan penelitian dengan menyesuaikan dengan kondisi yang ada dengan mengutamakan keselamatan peneliti dan para informan, selain itu rumah sakit pada saat penelitian dilaksanakan hingga sampai saat penyusunan hanya boleh dikunjungi untuk keadaan darurat kesehatan saja tidak seperti sebelumnya dapat didatangi dengan keperluan lainnya seperti penelitian. Oleh sebab itu instrument yang digunakan peneliti sedikit dimodifikasi dari biasanya yakni dengan menggunakan instrument media social dan eletronik seperti aplikasi zoom, whatsapp, email dan telepon selular (hp). Dalam penelitian ini, peneliti lebih banyak memunculkan

hasil penelitian dengan menggunakan data sekunder (data pendukung) dan data kepustakaan sebagai dampak dari keterbatasan untuk mendapatkan data primer (utama) akibat pandemic covid 19 ini pada penelitian langsung di lapangan. Dampak lain yang ditimbulkan oleh pandemic covid-19 ini pada penelitian ini juga adalah berkurangnya jumlah informan yang ditetapkan sebelumnya.

Adapun untuk menilai kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Marthen Kimbal (2013:153) ada lima aspek mendasar pelayanan fokus yang paling signifikan untuk diterapkan pada instansi atau lembaga pemerintahan termasuk rumah sakit yang dijadikan focus dalam penelitian ini yaitu:

Rumah sakit mempunyai berbagai macam jenis pelayanan kesehatan yang dapat diunggulkan untuk mempertahankan loyalitas pasien. Salah satu jenis pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit yaitu pelayanan rawat jalan. Pelayanan rawat jalan dewasa ini menjadi perhatian utama manajemen rumah sakit, karena jumlah pasien rawat jalan yang lebih banyak dibandingkan dengan perawatan yang lain. Pelayanan rawat jalan menjadi pangsa pasar yang menjanjikan dan dapat mendatangkan keuntungan financial bagi rumah sakit. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa untuk selalu memanjakan pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Noongan merupakan salah satu rumah sakit Pemerintah yang menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah Minahasa dan Minahasa utara dan sekitarnya. RS Noongan berusaha untuk terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan tanpa

mengabaikan fungsi sosial sebagai instansi kesehatan. RS Noongan juga terus mengembangkan dan melengkapi sarana prasarana kesehatan sesuai dengan visi RS Noongan agar menjadi rumah sakit pilihan masyarakat Minahasa dan sekitarnya dalam mencari dan mendapatkan pelayanan kesehatan.

Kualitas mutu pelayanan kesehatan yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula kualitas pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan di rumah sakit dapat ditingkatkan dan pelayanan dapat berjalan dengan baik, apabila dalam menjalankan operasionalnya menggunakan manajemen yang professional. Manajemen yang diterapkan secara professional memerlukan perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan pengendalian yang baik serta dapat mengkordinasikan semua kegiatan yang ada di rumah sakit dalam rangka pencapaian tujuan rumah sakit tersebut (DEPKES RI, 1993 dalam Amatiria, 2016). Mutu pelayanan rumah sakit merupakan produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang saling terkait antara berbagai komponen atau aspek rumah sakit sebagai suatu system.

Keandalan merupakan bentuk Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Tuntutan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan

lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya.

Empati dalam sebuah pelayanan merupakan adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama.

Rumah sakit sebagai salah satu subsistem pelayanan kesehatan menyelenggarakan dua jenis pelayanan untuk masyarakat yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi. Pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan perawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan dan unit rawat inap. Fokus perhatian rumah sakit adalah pasien yang datang atau yang dirawat sebagai individu dan bagian dari keluarga dan masyarakat umum (Muninjaya, 2004).

Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan

dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Namun demikian, kualitas pelayanan yang relatif baik belum tentu bisa memuaskan pasien. Pada umumnya pasien tidak dapat menilai kompetensi teknis, sehingga mereka menilai mutu layanan dari karakteristik nonteknis atau hubungan interpersonal dan kenyamanan pelayanan. Menurut hasil penelitian ditemukan adanya perbedaan dimensi, yaitu:

- 1) Bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramahan petugas dalam melayani pasien dan atau kesembuhan penyakit yang sedang diderita pasien.
- 2) Bagi penyelenggara pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi kesesuaian pelayanan yang diselenggarakan dengan perkembangan ilmu dan teknologi mutakhir dan atau otonomi profesi dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien.
- 3) Bagi penyandang dana pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi efisiensi pemakaian sumber dana, kewajaran pembiayaan kesehatan dan atau kemampuan pelayanan kesehatan mengurangi kerugian penyandang dana pelayanan kesehatan.

Kesimpulan

1. Dari aspek bukti langsung, rumah sakit umum daerah Noongan telah

- memiliki berbagai fasilitas serta tenaga medis dan telah ada poliklinik termasuk anak, bukti langsung yang dapat terlihat adalah ruangan poli klinik dan juga kesiapan tenaga perawat dan medis. Namun jumlahnya belum cukup untuk memnuhi kunjungan pasien yang semakin hari semakin bertambah.
2. Dilihat dari aspek keandalan, secara keseluruhan rumah sakit umum daerah Noongan semakin hari semakin berkembang sehingga pada tahun 2019 menjadi hospital tourism, khususnya untuk poli anak belum sepenuhnya dapat diandalkan hal tersebut besarnya wilayah dan pasien yang datang berobat ke rumah sakit Noongan khususnya poli anak sehingga terkadang petugas menjadi kewalahan. Namun secara kualitas petugas medis dapat diandalkan dalam melayani pasien.
 3. Dari aspek daya tanggap dapat disimpulkan bahwa daya tanggap yang dimiliki oleh petugas pada poli anak sudah baik hal tersebut dikarenakan proses dari tingkat sekolah hingga bekerja telah dibekali dengan daya tanggap yang baik, artinya rekrutmen pegawai menjadi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan, merekrut petugas medis yang melalui proses rekrutmen yang baik dan berkualitas, akan menghasilkan petugas yang dapat diandalkan dan mampu memberikan yang terbaik bagi masyarakat.
 4. Empati yang dimiliki oleh petugas poli anak di rumah sakit Noongan tergolong cukup baik dan dapat diandalkan, bentuk empati tersebut merupakan bagian dari proses pelayanan yang terus menerus yang diberikan sehingga pegawai menjadi terbiasa dengan keadaan dan sikap

yang mengharuskan mereka untuk bekerja secara professional.

Saran

1. Perlu adanya penambahan fasilitas penunjang dalam rangka menampung pasien yang data pada poli anak seperti tempat duduk, handsanitizer yang dapat membuat nyaman pengunjung dan pasien. Selain itu juga perlu adanya penambahan tenaga kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di poliklinik anak.
2. Untuk meningkatkan keandalan yang dimiliki oleh Rumah sakit Noongan khususnya poli anak, maka disarankan untuk menambah pengetahuan perawat melalui sekolah ataupun kursus pada bidangnya, hal tersebut dapat membuat kualitas yang dimiliki pegawai dan petugas lebih dapat diandalkan.
3. Melihat daya tanggap yang dimiliki oleh petugas dan pegawai di bagian poli anak, maka perlu adanya konsistensi dari setiap pegawai dengan menjaga kondusifitas kerja serta kenyamanan pegawai dengan adanya penghargaan bagi yang berprestasi.
4. Untuk menjaga meningkatkan empati dari petugas dan pegawai dalam melayani pasien, maka disarankan agar pentingnya saran dan tanggapan dari pengunjung dengan mengadakan survey tingkat kepuasan dari pasien dan keluarga pasien agar dapat dijadikan acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan khususnya yang ada di poli anak.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, 2015, Metodologi Penelitian Kualitatif, Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian

- Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu, Edisi ke-2 Rajawali Pers, Jakarta
- Amatiria, G. 2016. Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Metode Tim pada Rawat Inap. Jurnal Keperawatan, Volume VIII
- Assauri, S. 2003. Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction dalam Usahawan, No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal.25-30: Jakarta.
- Azwar, Azrul. 2006. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan (Jakarta: pustaka sinar harapan).
- Eisenberg, N., Guthrie, I.K., Cumberland, A., dkk. 2010. Prosocial Development in Early Adulthood: A Longitudinal Study. *Journal of Personality and Social Psychology*. Vol. 82, h. 993-1006
- Fandy Tjiptono. 2006. Manajemen Jasa. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi.
- Gultom, J.R. (2008). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008. Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Irawan, H. (2009). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kurniawan A. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Marthen. 2013. Dimensi Pelayanan Kesehatan. Lampung: Badan Penerbit Universitas Lampung
- Moenir H.A.S. 2007. Manajemen Pelayanan Umum. Bumi Aksara. Jakarta.
- Moleong, L. J. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya
- Nasution, MN. 2001. Manajemen Mutu Terpadu. Jakarta: Ghalia Indonesi
- Pangemanan F. dkk. 2019. Manajemen Sumber Daya Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro Kecil Menengah Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Eksekutif* diakses 3 agustus 2020
- Sampara, Lukman, Sutopo. 2003. Pelayanan Prima Lembaga Administrasi Negara RI. Jakarta.
- Silalahi, U, 2009, Studi Tentang Ilmu Administrasi Konsep, Teori dan Dimensi,. CV Sinar Baru, Bandung.
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Cetakan kelima. Bandung. Alfabeta.
- Thoha, Miftah. 2002. Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya. Jakarta: Rajawali Grafindo Persada
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan